تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة

الدكتور
حمد بن محمد العجمي



تطبيقات البرامج الإلكترونية

وعلاقتها بجودة الخدمة

تطبيقات البرامج الإلكترونية

وعلاقتها بجودة الخدمة

الدكتور

حمد بن محمد العجمي

الطبعة الأولى

1437 هـ ـ 2016 م



ح دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، 1437 هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العجمي ، حمد محمد

تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة . / حمد محمد العجمي . - الرياض، 1437 هـ

..ص ؛ ..سم

ردمك:978-603-90771-0-7

1 -برامج الحواسيب 2 - ضبط الجودة أ. العنوان

ديوي 005.2   1437/3329

رقم الإيداع: 1437/3329

ردمك:978-603-90771-0-7





المملكة العربية السعودية- الرياض- حي المروج- طريق الامام سعود تقاطع طريق الملك عبد العزيز بجوار بنك الراجحي - رمز بريدي 11312 ص .ب 245081

هاتف : 0118101533 جوال: 0543044662

dar.elkitab.algamee@gmail.com

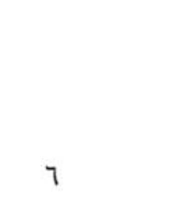
www.ubzone.com

مصر - الجيزة - 6 اكتوبر - الحي الثالث - عمارات البنك المركزي - ش17

هاتف : 0238376764 جوال : 00201011270909

info@ascpublishing.com

بسم الله الرحمن الرحيم



إهداء

إلى والـدّي (رحمهما الله رحمة واسـعة)...

إلى زوجتي وأبنائي...

إلى إخوتي وأخواتي...

إلى أحبتـي جميعاً...

أهدي هـذا العمل المتواضع...

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء وسيد المرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين والشكر لله عز وجل أولاً وأخيراً على توفيقه لي في طلب العلم والسعي إليه.

أتقدم بالشكر والتقدير إلى صاحب السمو الملكي الأمير/ محمد بن نايف بن عبدالعزيز وزير الداخلية ورئيس المجلس الأعلى لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وإلى معالي الدكتور/ جمعان رشيد بن رقوش، رئيس الجامعة، وإلى سعادة عميد كلية العلوم الاجتماعية والإدارية الاستاذ الدكتور/ تحسين بن أحمد الطروانة، وإلى رئيس قسم العلوم الإدارية الأستاذ الدكتور/ محمد سيد حمزاوي، وإلى سعادة عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي الدكتور/ إبراهيم بن علي الدخيل، وإلى سعادة عميد القبول والتسجيل الدكتور/ سعد بن علي الشهراني، وإلى كافة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ومنسوبيها، على ما يحظى به طلاب الجامعة من رعاية واهتمام وما يبذل من جهود لتطوير جودة التعليم وتحقيق التميز المعرفي.

كما أتقدم بالشكر إلى سعادة مدير عام الجوازات اللواء/ سليمان بن عبدالعزيز اليحيى، وسعادة ومساعد مدير عام الجوازات لشؤون الحج والعمرة اللواء/ عائض الحربي، وسعادة مدير جوازات منطقة مكة المكرمة

اللـواء/ خلـف اللـه الطويرقـي، وسـعادة مديـر إدارة شـؤون الحـج العميـد / خالـد بـن فهـاد الجعيـد، وسـعادة مسـاعد مديـر جـوازات منطقـة مكـة المكرمـة لشـؤون العمليـات العقيـد/ سـعيد بـن محمـد القحطـاني، وسـعادة مديـر إدارة التطويـر الإداري العقيـد الدكتور/صالـح المربـع، لمـا قدمـوه مـن دعـم وتشـجيع لإنجـاز هـذا العمـل.

كـما أخـص بالشـكر سـعادة الأسـتاذ الدكتـور/ عامـر بـن خضـير الكبيـسي المشرف عـلى هـذه الدراسـة عـلى مـا قدمـه لي مـن تيسـير ودعـم وتوجيـه وتصحيـح لإكـمال الدراسـة، والشـكر موصـول إلى عضـوي لجنـة المناقشـة والحكـم عـلى الأطروحـة، وإلى سـعادة الدكاتـرة الذيـن قامـوا بتحكيـم اسـتبانة الدراسـة.

والشـكر موصـول الى زمـلائي في برنامـج الدكتـوراة (عبـد العزيـز بـن سـعد القحطـاني، عبـد اللـه بـن سـعد بـن جليغـم، عبـد السـلام بـن شـايع النهـاري، سـامي بـن سـالم العنـزي، محمـد بـن هـلال الكسـار، أحمـد بـن محمـد الصميـلي، محمـد بـن حمـد النصـار) الذيـن قدمـوا جميعـا المشـورة والنصيحـة والعـون لـترى هـذه الدراسـة النـور فلهـم منـي جميعـاً كل الشـكر والتقديـر.

وآخـر دعوانا أن الحمـد لله رب العالمين

الباحث

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأبعادها

- مقدمة الدراسة.
- مشكلة الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مفاهيم ومصطلحات الدراسـة.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأبعادها

مقدمة الدراسة

أدى التقدم التكنولوجي في العصر الحديث إلى تغيير بيئة العمل داخل المنظمات، وأصبح تحقيق مفهوم الجودة أمراً هاماً لهذه المنظمات يهدف إلى زيادة قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة ومواجهة التحديات، وتحقيق أهدافها بتميز من خلال تدعيم وتفعيل مفهوم الجودة واستخدام الأدوات الحديثة في عمليات الإنتاج وتقديم الخدمة، وتعد الأجهزة الأمنية من أكثر المنظمات المجتمعية التي عليها أن تستجيب للمتغيرات من خلال زيادة فاعلية البرامج الإلكترونية المطبقة فيها، لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين منها.

فالأجهزة الأمنية تحتاج للتطوير الذاتي وتبادل التجارب والخبرات داخليا وخارجيا، والتعلم الجماعي والإدارة الفعالة للمعرفة واستخدام التقنية في التعلم وتبادل المعرفة في محاولة لمسايرة التغيرات السريعة في البيئة المحيطة بها، ويعزى ذلك إلى أن " الأمن الوطني في عصر العولمة يتطلب مؤسسات أمنية مصممة للتعامل مع التغير السريع، ترتكز على الإبداع والشفافية وإرضاء العملاء (المجتمع بأسره)، متصفة بأنها مؤسسات ذات

سرعة عالية في نشر المعلومات وإعلام الجمهور، قادرة على إعادة تصميم ذاتها (الهندرة) والاستفادة من التطعيم الاجتماعي، والثقافة الأمنية في إعادة بناء نظم المجتمع، وتحصينها لمواجهة المستجدات السريعة والسريعة التغير" (البداينة، 2011م، ص8). وتسعى الأجهزة الأمنية لتطبيق البرامج الإلكترونية وزيادة فاعليتها من خلال "التطوير المُستمر لآليات العمل الأمني بما يضمن الارتقاء بمستوى أداء الأجهزة الأمنية، وبناء قواعد بيانات لكافة مجالات العمل بالوزارة (الأمنية - الخدمية -التعليمية - التدريبية - الإدارية - المالية)، أيضاً بناء نُظم معلومات تُحقق التكامل بين أجهزة الوزارة على المستوى(النوعي - الجغرافي)، وتكفل مُعالجة المشاكل والمواقف الأمنية وإدارة الأزمات، كذلك بناء شبكة معلومات مُتطورة طبقًا لأحدث التقنيات الحديثة في وسائل الاتصال، لتطوير أساليب العمل والتشغيل بمُختلف الأجهزة الأمنية، وإعداد كوادر مُدربة على استخدام الحاسب الآلي، لرفع مُستوى الأداء الأمني، والاهتمام بعلم نُظم المعلومات (نظريًا - تطبيقيًا (بجميع المؤسسات والكليات والمعاهد الشُرطية والأمنية"(قطب، 2010م، ص3).

وعلى الرغم من حرص الأجهزة الأمنية على تطبيق البرامج الإلكترونية لضمان جودة الخدمة المقدمة، إلا أن هناك معوقات تواجه تطبيقات تلك البرامج، ومنها معوقات تتعلق بالبيئة الداخلية للأجهزة الأمنية مثل الجانب التنظيمي لعمل هذه الأجهزة ومدى تمكين العاملين فيها، ومعوقات بشرية تتمثل في ندرة الأيدي العاملة المدربة لممارسة مهام أعمالها المتجددة عن طريق تطوير قدراتها وتنميتها بالتدريب، وكذلك عدم قابلية البعض لتطوير ذاته ومواكبة المتطلبات الجديدة لبيئة العمل، إضافة إلى وجود معوقات تتعلق بالبيئة الخارجية مثل التشريعات والضوابط والتعليمات التي تضعها مستويات الإدارة العليا، وللحد من آثار هذه المشكلات يشير (بنصواى 2012م، ص 169) إلى أهمية توفر قدر من المهارات الفنية لدى العاملين

بالمنظمات، إضافة إلى ضرورة إعادة تقييم قدرات الكادر العامل في إدارات المنظمة المختلفة، وإعادة توزيع الموظفين على مجالات يتم فيها استغلال قدراتهم الإدارية والفنية في تقديم خدمات بشكل أفضل، ولضمان النجاح في تقديم خدمات ذات جودة عالية، فإنه يجب توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق البرامج الإلكترونية لضمان جودة الخدمة المقدمة من خلالها، ومنها المتطلبات التنظيمية والتشريعية والمالية والتقنية، إضافة إلى المتطلبات البشرية التي تأتي في مقدمة تلك المتطلبات، حيث يعزى ذلك إلى أن العنصر البشرى هو العنصر المعني بتقديم الخدمة من خلال توظيف تلك المتطلبات للوصول بها إلى مستوى الجودة التي تحقق رضا المستفيد.

ونظراً لأهمية الدور الذي تقوم به الأجهزة الأمنية ومنها قطاع الجوازات في تقديم الخدمات، ومحاولاتها المستمرة في الاستفادة من تطبيقات البرامج الإلكترونية الحديثة في هذا المجال فإنه يبدو من المهم دراسة تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها.

تسعى الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية إلى تحقيق استراتيجية وزارة الداخلية في بناء وتطوير قدرات العاملين في الوزارة والأجهزة الحكومية ذات العلاقة بالعمل التقني عن طريق تزويدهم بالمعرفة التقنية والمهارات الضرورية التي يحتاجونها، لتأدية مهامهم بشكل تقني متميز من حيث جودة الأداء وأسلوب تقديم الخدمات التقنية وخصوصاً طريقة التفاعل مع تقنية الحاسب الآلي من خلال التطوير المستمر للبرامج التدريبية على الحاسب الآلي وأساليب تقديمها، بالإضافة لتطوير مهارات وقدرات المدربين تقنياً ومهارياً (مركز المعلومات الوطني، 2013م، ص1). حيث أكدت دراسة (آل سمير، 2007م، ص404) على أن مفاهيم التطوير الإداري التي حظيت على المراتب العشر الأولى من حيث التطبيق جاء من ضمنها إدارة الجودة، والتعليم التنظيمي، والإدارة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني.

كما أوصت دراسة (الرشيدى، 2007م، ص411) بإدخال التقنية الحديثة التي تخدم أهداف العمليات الرئيسة التي تقوم بها إدارات المرور، وتنمية مهارات العاملين في إدارة المرور بما يتناسب مع الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات لتحقيق جودة الخدمة المقدمة.

وكذلك أوصت دراسة (السراني، 2011م، ص419) على إلحاق العاملين في التحقيق الجنائي والفني بدورات تدريبية متقدمة في مجال الحاسب الجنائي لتزويدهم بالمهارات اللازمة للتحقيق في جرائم التزوير الإلكتروني، واستقطاب خبراء نظم المعلومات لرفع قدرة العاملين في مكافحة التزوير على اكتشاف حالات التزوير الإلكتروني بمجرد حدوثها، وعلى الرغم من حرص الأجهزة الأمنية على تطبيق البرامج الإلكترونية وتحقيق جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين منها من خلال الأداء المتميز للعاملين، إلا أن

هنـاك مشـكلات تواجـه تطبيـق هـذا المفهـوم، وفى هـذا الصـدد مـا أظهرتـه نتائـج دراسـة (المربـع، 2012م، ص348) المطبقـة عـلى المديريـة العامـة للجـوازات والمديريـة العامـة للدفـاع المـدني حيـث أكـدت الدراسـة عـلى أن هنـاك" قلـة في التقنيـات الحديثـة اللازمـة لمساعدة القـادة الاسـتراتيجيين عـلى أداء أعمالهـم وتطويـر قدراتهـم، وجـاء هـذا المعوق في المركـز الثالـث لترتيـب الأهميـة بدرجـة متوسـطة، حيـث وافـق عـلى تأثـيره بدرجـة عاليـة (48.7%) مقابـل (16.8 %) وافقـوا عـلى تأثـيره بدرجـة منخفضـة مـن أفـراد عينـة الدراسـة.

ومـن خـلال عمـل الباحـث في جـوازات محافظـة جـدة لاحـظ وجـود مشـكلة في قـدرة بعـض العاملـين عـلى التعامـل بشـكل جيـد مـع الأنظمـة الإلكترونيـة التـي تعمـل الإدارة عـلى تحديثهـا بشـكل متلاحـق لتواكـب مسـتجدات العمـل الأمنـي، وتمثلـت هـذه المشـكلات بشـكل متفـاوت في عـدم القـدرة عـلى اسـتغلال الوقـت بالطريقـة المثـلى مـن قبـل بعـض العاملـين، كذلـك عـدم إحاطـة بعـض العاملـين بمتطلبـات العمـل المهنيـة والفنيـة، وعـدم قـدرة البعـض عـلى تقديـم الخدمـة بـروح متعاونـة، أيضـاً افتقـاد البعـض للدقـة وللاسـتجابة السريعـة لتقديـم الخدمـة.

ولأهميـة تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة في تقديـم الخدمـات بالأجهـزة الأمنيـة ومنهـا قطـاع الجـوازات، ومـا يواجـه ذلـك مـن تحديـات ومعوقـات، أستشـعر الباحـث ضرورة البحـث في هـذا الموضـوع حيـث سـيتم تطبيـق هـذه الدراسـة مـن أجـل تسـليط الضـوء عـلى تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة وعلاقتهـا بجـودة خدماتهـا، ومعوقـات هـذا التطبيـق وسـبل التغلـب عليهـا، وبنـاء عـلى ذلـك يمكـن صياغـة مشـكلة الدراسـة بالتسـاؤل الرئيـس التـالي:

إلى أي مـدى تسـهم تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة في تجويـد الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة كـما يراهـا العاملـون والمسـتفيدون؟

تساؤلات الدراسة

وللإجابة على التساؤل الرئيس اشتقت التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة كما يراها العاملون؟
2. ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة كما يراها المستفيدون؟
3. ما طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة كما يراها العاملون والمستفيدون؟
4. ما المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين إزاء متغيرات الدراسة وفقاً للمتغيرات الوظيفية (التصنيف الوظيفي "ضباط أفراد"، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، دورات التدريب) ؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المستفيدين من المواطنين والوافدين إزاء متغيرات الدراسة وفقاً لخلفياتهم (الجنس، الجنسية، المستوى العلمي) ؟
7. ما الفروق في آراء العاملين في إدارة جوازات جدة والمستفيدين من خدماتها فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات، وكذلك الفروق في آرائهم فيما يتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق البرامج الإلكترونية؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلي التعرف على ما يلي:

1. واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة كما يراها العاملون.
2. مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة كما يراها المستفيدون.
3. طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة كما يراها العاملون والمستفيدون.
4. المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين.
5. ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين إزاء متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة (نوع الوظيفة "ضباط أفراد"، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، دورات التدريب).
6. ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المستفيدين من المواطنين والوافدين إزاء متغيرات الدراسة وفقاً لخلفياتهم (الجنس، الجنسية، المستوى العلمي).
7. إجراء مقارنة بين آراء العاملين في إدارة جوازات جدة والمستفيدين من خدماتها فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات، وكذلك المقارنة بين آرائهم فيما يتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق البرامج الإلكترونية.

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من وجهتين: علمية، وعملية، وهي كالتالي:

الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية والنظرية في أنها تتناول موضوع تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة خدماتها، كمصطلحين هامين وممارستين جديدتين إلى حد ما، حيث تلقي الدراسة الضوء على مستوى تطبيقات البرامج الإلكترونية من حيث جودتها ورضا العاملين والمستفيدين عنها، كما تحاول هذه الدراسة حصر أهم المعوقات التي تحد من الاستفادة منها في تقديم الخدمات، إضافة إلى أن هذه الدراسة جاءت مواكبة للفكر الإداري الحديث المعزز لمفهوم تطبيق البرامج الإلكترونية ومفهوم جودة الخدمة، كما أنها قد تفتح الباب أمام الباحثين الجدد للمزيد من الدراسات في هذا الجانب المهم من جوانب العمل التنظيمي في الأجهزة الأمنية، ويرى الباحث أن هذه الدراسة تعد من أولى الدراسات في المملكة العربية السعودية التي تسعى لإيضاح العلاقة بين تطبيقات البرامج الإلكترونية وجودة خدماتها، ويتطلع الباحث إلى أن تساهم نتائج وتوصيات هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية فيما يتعلق بتطبيقات البرامج الإلكترونية والاستفادة منها في تقديم الخدمات.

الأهمية العملية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العملية للأسباب التالية:

1. تسليطها الضوء على واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة خدماتها، مما يساعد متخذي القرارات على تبني المبادرات وبناء الاستراتيجيات المناسبة لتطوير تلك التطبيقات بما يضمن الاستفادة القصوى منها في تقديم الخدمات.

2.تسهم هذه الدراسة في تزويد القيادات بمعلومات عن متطلبات تطبيق البرامج الإلكترونية لتقديم الخدمات، وأبرز المعوقات التي تواجه تطبيقها، مما يزيد من قدراتهم على اتخاذ القرارات المناسبة لتوفير تلك المتطلبات والحد من تلك المعوقات.

3.البحث في أوجه التشابه والاختلاف بين آراء العاملين والمستفيدين حول مستوى الخدمات المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية، وما يساعد في تقديم الخدمات الجيدة من وجهة نظرهم، من أجل التغلب على التحديات والتغيرات التي تحد من تحقيق جودة الخدمة المقدمة، الأمر الذي يتوافق مع أهداف وتوجهات وزارة الداخلية والسياسات التنظيمية المطبقة في المملكة العربية السعودية.

اشـتملت حـدود الدراسـة كلاً مـن الحـدود الموضوعـة، الحـدود البشريـة الحـدود المكانيـة، والحـدود الزمنيـة، ويمكـن توضيحهـا كالتـالي:

- الحدود الموضوعية:

اقتـصرت الحـدود الموضوعيـة لهـذه الدراسـة عـلى دراسـة مجـالات تطبيـق البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات وعلاقتهـا بجـودة الخدمـة التـي تقدمهـا، وذلـك مـن خـلال دراسـة واقـع تطبيـق البرامـج الإلكترونيـة، ومعوقـات تطبيقهـا، ومسـتوى جـودة الخدمـة المقدمـة مـن خـلال تطبيقهـا، ومعوقـات تحقيـق جـودة الخدمـة المقدمـة مـن خـلال تطبيقهـا، ومتطلبـات تحقيـق جـودة الخدمـة المقدمـة مـن خـلال تطبيقهـا.

- الحدود البشرية:

اقتـصر تطبيـق الدراسـة عـلى الضبـاط والأفـراد العاملـين عـلى برامـج الحاسـب الآلي بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة وكذلـك عـلى المسـتفيدين مـن خدماتهـا مـن المواطنـين والوافديـن.

- الحدود المكانية:

اقتـصرت الحدود المكانية للدراسـة على إدارة الجـوازات بمحافظة جدة.

- الحدود الزمنية:

طبقـت هـذه الدراسـة خـلال الفصـل الـدراسي الثـاني مـن العـام الـدراسي 1434/ 1435هـ.

البرامج الإلكترونية

عُرفت البرامج الإلكترونية اصطلاحاً (البرمجيات) بأنها: "الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرامج" (ياسين، 2005م، ص24).

ويعرف الباحث البرامج الإلكترونية إجرائياً بأنها: مجموعة النظم والوسائط الإلكترونية المختلفة، والمطبقة في إدارة الجوازات بمحافظة جدة لتقديم الخدمات لجمهور المستفيدين مثل برنامجي أبشر، ومقيم.

تطبيقات البرامج الإلكترونية

عرفت تطبيقات البرامج الإلكترونية اصطلاحاً بأنها: "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسهيل وتسريع تعاملاتها سواء داخل الجهات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاعات أعمال" (يسر، 2007م، ص9).

كما عرفت تطبيقات البرامج الإلكترونية اصطلاحاً بأنها: "الاستخدام التكاملي الفعال لتقنية المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد وقطاعات الأعمال" (البقمي، 2014م، ص1).

ويعرف الباحث تطبيقات البرامج الإلكترونية إجرائيا بأنها: مجموعة الأعمال الإجرائية التي يقوم بها العاملون في إدارة الجوازات بمحافظة

جـدة باسـتخدام مجموعـة النظـم والوسـائط الإلكترونيـة في تقديـم الخدمـة للمسـتفيدين، مـن خـلال وعيهـم الإداري بأهميـة تطبيـق تلـك البرامـج لتحقيـق جـودة الخدمـة المقدمـة.

التقنيات الإلكترونية

عرفـت التقنيـات الإلكترونيـة اصطلاحـا بأنهـا: " الجانـب التكنولوجـي في نظـم المعلومـات، حيـث تتضمـن المعـدات وقواعـد البيانـات والبرمجيـات والشـبكات وأدوات أخـري"(Turban، 2008، p.19).

ويعـرف الباحـث التقنيـات الإلكترونيـة إجرائيـاً بأنهـا: الأجهـزة وقواعـد البيانـات والشـبكات والنظـم والإجـراءات والعاملـين عليهـا مـن أفـراد وضبـاط إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة.

الإدارة الإلكترونية

عرفـت الإدارة الإلكترونيـة اصطلاحـاً بأنهـا: " تبـادل الأعـمال والمعامـلات بـين الأطـراف مـن خـلال اسـتخدام الوسـائل الإلكترونيـة بـدلا مـن الاعتـماد عـلى اسـتخدام الوسـائل العاديـة الأخـرى كوسـائل الاتصـال المباشر"(غنيـم، 2004 م، ص 30).

ويعرفهـا الباحـث إجرائيـاً بأنهـا: اسـتخدام كافـة التقنيـات والبرامـج الإلكترونيـة الحديثـة وتوظيفهـا داخـل إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة عـلى اختـلاف أنشـطتها وخدماتهـا، مـن أجـل تقديـم خدمـات أكـثر فاعليـة وبأقـل جهـد ووقـت ممكـن.

الحكومة الإلكترونية

عرفـت الحكومـة الإلكترونيـة اصطلاحـا بأنهـا: "مفهـوم أرتبـط باسـتخدام نتائـج الثـورة التكنولوجيـا في تطويـر أهـداف عمـل المؤسسـات الحكوميـة فضـلاً

عن توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة وإتاحتها للجميع وتحسين أساليب تقديمها للمواطنين"(okon، 2005، p.6).

ويعرف الباحث الحكومة الإلكترونية إجرائياً بأنها: عملية الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات في العمليات والأنشطة اللازمة لإدارة الجوازات بمحافظة جدة، واستخدام تلك التقنيات الحديثة بأشكالها المختلفة في أدائها لأعمالها والخدمات التي تقدمها.

الخدمات الإلكترونية

عُرفت الخدمات الإلكترونية اصطلاحا بأنها: " نوع من الخدمات التي تقدم على شبكة الإنترنت مباشرة، حيث يقوم العميل بمساعدة نفسه في الحصول على الخدمة الإلكترونية بحيث تكون الخدمة مباشرة دون تواجد أي شخص يشارك في تقديم الخدمة للعميل" (Tianxiang- chunlin liu، 2010 p.25).

ويعرف الباحث الخدمات الإلكترونية إجرائياً بأنها: مجموعة من الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات محافظة جدة من خلال تطبيقات برمجية تتمثل في برنامجي (أبشر، مقيم) تمكن المستفيدين من التعامل معها ذاتياً لتلبية احتياجاتهم الخدمية.

جودة الخدمات الإلكترونية

عُرفت جودة الخدمات الإلكترونية اصطلاحاً بأنها: "هي عامل نجاح نشاط الأعمال الإلكترونية، حيث تكون الخدمة الإلكترونية قادرة على تعظيم الميزة التنافسية المقدمة بشكل مباشر"(Jung، Chungho، 2010، p.22).

ويعـرف الباحـث جـودة الخدمـات الإلكترونيـة إجرائيـاً بأنهـا: المواصفـات النوعيـة الإيجابيـة التـي تتوفـر في الخدمـة الإلكترونيـة المقدمـة في إدارة جـوازات محافظـة جـدة، والتـي تحقـق الرضـا للمسـتفيدين مـن حيـث الدقـة واختصـار الزمـن وتقليـل الكلفـة وتبسـيط الجهـد وتقليـص الفجـوة بـين مـا تـم تطبيقـه ومـا هـو مطبـق عالميـاً ومحليـاً.

المستفيدون من الخدمات الإلكترونية

يعـرف الباحـث المسـتفيدين مـن الخدمـات الإلكترونيـة إجرائيـاً بأنهـم: مجموعـة المواطنـين والمقيمـين مـن الوافديـن للعمـل وللإقامـة بالمملكـة العربيـة السـعودية والمتقدمـين للحصـول عـلى خدمـات مختلفـة مـن إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن خـلال بواباتهـا الإلكترونيـة كإصـدار جـوازات السـفر وإصـدار رخصـة الإقامـة ونقـل الكفالـة وإجـراءات الخـروج والعـودة والخـروج النهـائي ونقـل المعلومـات وتعديـل المهـن وتمديـد الزيـارات وغيرهـا مـن الخدمـات.

العاملون بالجوازات

يعـرف الباحـث العاملـين بالجـوازات إجرائيـاً: بأنهـم مجموعـة الضبـاط والأفـراد العاملـين بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، والمنـوط بهـم تقديـم الخدمـات المختلفـة لجمهـور المسـتفيدين مـن المواطنـين والوافديـن المقيمـين بالمملكـة العربيـة السـعودية وفـق إجـراءات وتعليـمات مقـام وزارة الداخليـة.

إدارة الجوازات

يعـرف الباحـث إدارة الجـوازات إجرائيـاً: بأنهـا الهيئـة الحكوميـة التابعـة لـوزارة الداخليـة والمختصـة بتقديـم كافـة الخدمـات الخاصـة بالمنافـذ والمعابـر الدوليـة والحدوديـة للدولـة، وكذلـك خدمـة إصـدار جـوازات السـفر للمواطنـين السـعوديين ورخـص الإقامـة للوافديـن وتقديـم كافـة الخدمـات المتعلقـة بهـم، وتطبيـق الأنظمـة المتعلقـة بتلـك الخدمـات.

الفصل الثاني

الخلفية النظرية للدراسة

- أولاً: الإطار النظري
- ثانياً: الدراسـات السابقة

الفصل الثاني

الخلفية النظرية للدراسة

أولاً: الإطار النظري

تمهيد

نتيجـة للثـورة العلميـة التـي يعيشـها العـالم اليـوم في مجـال الاتصـالات وتقنيـة المعلومـات، أدركـت العديـد مـن المنظـمات أهميـة الاسـتفادة مـن ذلـك التطـور الهائـل لتحقيـق الكفـاءة والفعاليـة في أداء الأعـمال، الأمـر الـذي حتـم عليهـا إدخـال التكنولوجيـا إلى معظـم وظائفهـا وأنشـطتها الفنيـة والإداريـة، فلـو نظرنـا للمملكـة العربيـة السـعودية فإننـا نجـد أن وزارة الداخليـة حرصـت عـلى الانضـمام لركـب المنظـمات التـي تسـعى إلى جعـل التطويـر والتجديـد سـمة أساسـية في منظماتهـا، مسـتفيدة مـن التكنولوجيـا الحديثـة، وبمـا أن المديريـة العامـة للجـوازات تحتـل مكانـة بـارزة في الـوزارة، مـن حيـث تقديـم الخدمـات للجمهـور، وأهميـة تلـك الخدمـات ودقـة القـرارات المتعلقـة فيهـا.

لذلـك حرصـت الـوزارة عـلى رفـع مسـتوى الخدمـات المقدمـة في هـذا القطـاع، وحيـث إن إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة هـي أحـد الإدارات التابعـة للمديريـة العامـة للجـوازات والمعنيـة بتقديـم العديـد مـن الخدمـات سـواء

للمواطنين أو المقيمين أو الشركات أو المنظمات الحكومية، مما يفرض عليها ضرورة مواكبة أنشطتها الإدارية وخدماتها للتطوير التقني والتكنولوجي، من خلال توظيف كافة الوسائل الحديثة والتقنيات والبرامج الإلكترونية والتي تسهم في توفر المعلومة وتضمن سرعة انتقالها، وبالتالي تضمن لمتلقي خدماتها سهولة الحصول على خدمة جيدة وآمنة بأقل تكلفة وجهد، ولتحقيق ذلك قامت بتوظيف البرامج الإلكترونية لتعمل من خلال مواقع الإنترنت، حيث أنها تعتبر النواة الأولى للربط المعلوماتي بين الحكومة والمواطنين والمقيمين أو الحكومة ومؤسسات الأعمال أو الحكومة والحكومة، فمثلاً البرامج الإلكترونية المطبقة في الجوازات والمتمثلة في برنامجي " أبشر، ومقيم " هي التي تربط إلكترونياً ما بين الحكومة ممثلةً في إدارة الجوازات وما بين المواطن أو المقيم أو المؤسسات والشركات، كما أنها كذلك تعمل على الربط ما بين إدارة الجوازات وبعض المنظمات الحكومية الأخرى كوزارة العمل والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ووزارة الصحة، مما يسهم في سرعة انتقال المعلومة وسهولة تداولها بأمان، مما يخفف من المكاتبات الورقية ويُحد من الروتين والبيروقراطية في العمل وتقديم الخدمة.

فالبرامج الإلكترونية الحكومية هدفت إلى اختصار الزمن وتقليل الجهد والتكلفة والإسهام في تحقيق الرضا سواء للعاملين أو المتعاملين، ومن هنا أصبح التعامل بالحكومة الإلكترونية من الضروريات، لذا أولت الدولة ممثلة في قطاعاتها المختلفة عمليات الربط الإلكتروني أهمية قصوى بين مختلف قطاعاتها وإدارتها لضمان تقديم خدمات ميسرة وآمنة وجيدة.

ومن واقع خبرة الباحث العملية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة تلمس في تنفيذ خدماتها من خلال تلك البرامج الإلكترونية وباستخدام التقنيات الحديثة بساطة الكثير من الإجراءات المتبعة في سير الأعمال والمتعلقة بالخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، إضافة إلى أن تطبيق تلك البرامج

والتقنيات أحدث نقلة نوعية في سهولة وكفاءة وسرعه إنجاز تلك الأعمال، ولكنه يرى أن تطبيق تلك البرامج والتقنيات الإلكترونية لا يزال يعترضها بعض المعوقات الفنية والمالية والتنظيمية والإدارية.

وحيث يتمثل الهدف الرئيس من هذه الدراسة في محاولة البحث في مدى إسهام تطبيق البرامج الإلكترونية في تجويد الخدمات، لذا سيتناول الباحث في الإطار النظري البرامج الإلكترونية وتطبيقاتها والخدمات الإلكترونية وجودتها، إضافة إلى إعطاء نبذة مختصرة عن إدارة الجوازات بمحافظة جدة (محل الدراسة).

1. البرامج الإلكترونية

أولًا: مفهوم البرامج الإلكترونية

إن تعريفات البرامج الإلكترونية اختلفت لدى الباحثين والمنظرين فلم يتم الاتفاق فيما بينهم على تعريف واحد جامع، وربما يعود ذلك الاختلاف إلى أن مفهوم البرامج الإلكترونية مفهوم عام وشامل ويتم تعريفه تبعاً لتخصص الباحثين وخلفياتهم الثقافية والمعرفية التي كونت ذلك المفهوم لديهم، فظهر لها العديد من التعريفات:

حيث عرف (قنديلجي والجنابي، 2008م، ص293) البرنامج الالكتروني بأنه: "مجموعة منظمة من التعليمات والإيعازات في سياق منطقي تصدر وتعطى للحاسوب من أجل تمكينه من تنفيذ عمل معين والقيام بالمعالجات المطلوبة لغرض تأدية الحاسوب لوظيفة محددة".

كما عرفه (محمد، 2013م، ص65) بأنه: "مجموعة من الأوامر والتعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة، والموجهة لجهاز الحاسب الآلي لتنفيذ مهمة معينة، وهذه الأوامر والتعليمات تشكل في صيغتها النهائية نظاماً أو وسيلة معالجة".

وجـاء مفهـوم البرنامـج الإلكـتروني عنـد قنديلجـي وشركائـه بأنـه: "عبـارة عـن مجموعـة مفصلـة مـن التعليـمات المعـدة بواسـطة المبرمـج، والتـي توجـه الحاسـب إلى العمـل بطريقــة معينة"(قنديلجـي وشركاؤه، 2006م، ص52).

أمـا سـلامة وأبـو مغـلي فيعرفـان البرنامـج الإلكـتروني بأنـه: "مجموعـة تعليـمات وأوامـر موجهـة للحاسـب مـن قبـل المبرمـج للقيـام بعمليـات معينة"(سـلامة وأبـو مغـلي، 2002م، ص29).

وهنالـك مـن انطلـق في تعريفـه للبرامـج الإلكترونيـة مـن كونهـا جهـداً إداريـاً كالحمادي والحميـضي واللذيـن عرفاهـا بأنهـا: "الجهـود الإداريـة التـي تتضمـن تبـادل المعلومـات وتقديـم الخدمـات للمواطنـين وقطـاع الأعـمال بسرعـة عاليـة و تكلفـة منخفضـة عـبر أجهـزة الكمبيوتـر وشـبكات الإنترنـت" (الحـمادي والحميـضي، 2004م، ص3).

وهنـاك مـن نسـبها إلى الكمبيوتـر و شـبكات الإنترنـت مثـل أحمـد، حيـث عرفهـا بأنهـا: "اسـتخدام نظـم تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـال وخاصـة شـبكة الإنترنـت في جميـع العمليـات الإداريـة الخاصـة بمنشـأة مـا بغيـة تحسـين العمليـة الإنتاجيـة وزيـادة كفـاءة وفاعليـة الأداء بالمنشـأة" (أحمـد، 2009م، ص54)، وهـذا التعريـف يتفـق مـع توظيـف إدارة الجـوازات للبرامـج الإلكترونيـة في خدماتهـا المقدمـة مـن خـلال البوابـات الإلكترونيـة.

ومـن التعريفـات للبرامـج الإلكترونيـة التعريـف الشـامل الـذي قدمـه البنـك الـدولي والـذي اعتبرهـا عمليـة اسـتخدام المؤسسـات الحكوميـة لتقانـة المعلومـات، والتـي لديهـا القـدرة عـلى تحويـل العلاقـات مـع المواطنـين ورجـال الأعـمال ومختلـف المؤسسـات الحكوميـة، حيـث يمكـن لهـذه التقانـة أن تخـدم عـدداً كبـيراً مـن الأهـداف مثـل تقديـم خدمـات أفضـل للمواطنـين وتحسـين التعامـل والتفاعـل مـع رجـال الأعـمال ومختلـف المؤسسـات الحكوميـة، مـن خـلال تقديـم خدمـات وزارات الحكومـة للأفـراد والمؤسسـات والإدارات الحكوميـة

والقطاع الخاص من خلال شبكة الإنترنت (الهيتي، 2006م، ص72)، كما أشار الشويعر بأنه يمكن اعتبار البرمجيات تعليمات (أوامر) تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وتحقق ثلاث وظائف رئيسة هي: إدارة موارد الحاسوب في المنظمة، وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد، والتوسط بين المنظمة، والمعلومات المخزنة، وتنقسم برمجيات الحاسوب إلى نوعين رئيسين يتفرع عنهما عدة أنواع هي:

أ. برمجيات التطبيقات (Application Software) والتي تقسم إلى:

1.برامج التطبيقات الخاصة:

وهي البرامج المختلفة التي تدعم تطبيقات المنظمات والمستخدم النهائي، مثل برامج الإدارة العليا التي تمكن المديرين من خلال الصلاحيات الممنوحة لهم من متابعة العمل وتفصيلاته، إذ يتمكن مدير الإدارة على سبيل المثال من الدخول إلى الشاشات التي يستخدمها العاملون والمناوبون في إدارته ومعرفة ما قاموا به من إجراءات وأعمال، وذلك من خلال مراقبة عمليات إدخالهم للبيانات بالوقت والتاريخ حسب صلاحيات ومسؤوليات كل موظف.

2. برامج التطبيقات ذات الأغراض العامة:

وهي برامج تخص برمجيات عمليات المعلومات العامة التي يستخدمها المستخدم النهائي مثل برنامج معالجة النصوص (Word)، وبرامج الجداول الإلكترونية ومنها (Excel)، وبرامج رسوم العرض التخطيطية ومنها (PowerPoint)، وبرامج إدارة قواعد البيانات ومنها (Access)، وغيرها من البرامج التي تستخدم على التوالي في عمليات الطباعة والإحصائيات وما يتعلق بالمهام الوظيفية للإدارات المعنية وبناء قواعد البيانات.

ب. برمجيات النظام (System Software):

والتي تدير وتدعم برمجيات النظام وأنشطة معالجة المعلومات، وتقسم إلى قسمين:

1.نظم التشغيل:

وتعتبر من أهم نظم البرمجيات لأي حاسوب لأنها تدير عمليات المعالجة، وتراقب المدخلات والمخرجات وموارد التخزين ونشاطات الحاسوب ومن أشهرها (Windows) بإصداراته المتلاحقة.

2.برامج تطوير النظام ولغات البرمجة:

هناك أربعة أجيال رئيسة من لغات البرمجة هي لغة الآلة، ولغات التجميع، ولغة الجيل الثالث العالية المستوى، ولغات الجيل الرابع اللاإجرائية أي التي تسمح بالتساؤلات واسترجاع البيانات من قواعدها (الشويعر، 2003م، ص58).

كما أن هناك برامج أخرى تستخدم في مكافحة الفيروسات من خلال تفحص مراقبة جميع الملفات الموجودة على الأجهزة، وتقوم هذه البرامج برصد أي تغيير يحدث من خلال تقنية اختيار التكامل ببناء سجل يتضمن أسماء جميع الملفات الموجودة على الحاسب وحجمها وتاريخها، ومتابعة أي تغير أو نشاط غريب عليها (الحميد ونينو، 2007م، ص 186)، وبالإضافة إلى برامج مكافحة الفيروسات توجد برامج أخرى تقوم بحماية وعزل الشبكة المحلية والشبكة العالمية لحماية المعلومات، وتسهم هذه البرامج التي تعرف ببرامج الجدران النارية في توفير الحماية للتقنية من خلال تأمين البيانات الموجودة على الأجهزة، وتشفير البيانات عند إرسالها عبر الشبكات، وتوفر الاحتياطات اللازمة لحماية بيانات المستخدمين المخزنة في أجهزتهم (الحمدان والقاسم، 2004م، ص 128)، ومن مجمل المفاهيم السابقة ينظر

للبرامج الإلكترونية كمرادف لتوفير الخدمات الحكومية للمواطنين بوسائل إلكترونية من خلال تأمين التجارة الإلكترونية وإدارة علاقة العميل وإدارة سلسلة التموين وإدارة المعرفة بكافة أشكالها وتأمين إدارة العمل مع توفير التقنيات المساعدة لتحقيق ذلك(أبو مغايض، 2004م، ص 111).

ومما سبق يتضح أن مفهوم البرامج الإلكترونية لدى الباحثين يتمثل في كونها مجموعة من التعليمات المكتوبة والمنظمة التي يعدها المبرمج مستخدماً إحدى لغات البرمجة، وتوجه تلك التعليمات لجهاز الحاسب الآلي في سياق منطقي لتمكينه من تنفيذ عمل معين والقيام بالمعالجات المطلوبة لغرض تأدية وظيفة محددة.

ثانيًا: نشأة البرامج الإلكترونية

الإدارة كممارسة بشرية هي قديمة قدم التاريخ وقدم تواجد الإنسان وحياته على الأرض، وهي الأبرز في تقدير الأمور وتصريف شؤونه الحياتية وفي سعيه نحو تحقيق أهدافه وبالتالي فالإدارة كانت انعكاسا لأحوال وأفكار المجتمعات الإنسانية وأنماط سلوكيات أعضائها، ويعود التنظير الإداري إلى المائتي سنة المنصرمة أي أن الممارسة العلمية للإدارة تطورت عبر الزمن كلما دعت الحاجة إلى ذلك (المنيف 1993م، ص13). فعلوم الإدارة ذات النظم المنسقة المدروسة هي حديثة العهد، غير أن ممارسة العمل الإداري علم قديم قِدم المجتمع الإنساني، فالمخلفات الأثرية للحضارات المختلفة تعكس إنجازات إدارية متقنة (أحمد 2009م، ص30)، وأدت الظروف العلمية والتقدم المعرفي إلى ضرورة أن يتقدم الفكر الإداري لمواجهة الحاجيات المتجددة ولمواكبة التغيرات الحاصلة والمستجدة، فالمفاهيم والأسس والأفكار التي أدت إلى تطور الفكر الإداري بالعصر الحديث هي نتاج أفراد قاموا بإخراج نظريات أثرت الفكر الإداري لكن سبق ذلك تطورات بالعلوم البحتة والإنسانية، فاللبنة الأولى التأسيسية للتطور الفكري الإداري كانت

خـلال الفـترة في القـرن التاسـع عـشر وبدايـة القـرن المنـصرم، وكان الفضـل بذلـك يعـود للنهضـة الصناعيـة التـي سـاهمت في اسـتخدام علـم الإدارة كعلـم منفصـل ومـع تطـور العلـم بحقـول المعرفـة سـاهم ذلـك في تعزيـز هـذا العلـم حتـى أصبـح علـما مسـتقلا بذاتـه في بدايـات القـرن العشريـن.

ومـع التقـدم في العلـوم والمعـارف والـذي أفرزتـه منجـزات الحضـارة الماديـة، تسـارع التطـور التقنـي الـذي أسـهم في سرعـة الانتقـال مـن مجتمـع الصناعـة إلى مجتمـع المعلومـات، وزاد اعتـماد المجتمعـات عـلى اسـتخدام التقنيـة الحديثـة كوسـيلة مـن وسـائل التقـدم والتطـور، ومـن تلـك الوسـائل تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة والتـي هـي أحـد المتطلبـات التكنولوجيـة للحكومـة الإلكترونيـة، لذلـك فـإن نشـأتها جـاءت متزامنـة مـع ظهـور الحكومـة الإلكترونيـة حيـث ذكـر العراقـي أنهـا ظهـرت لأول مـرة كفكـرة للخيـال العلمـي في روايـة تحمـل نفـس العنـوان (الحكومـة الإلكترونيـة) للكاتـب الـروائي جـون برتـو (John Bertw) عـام 1975م، حيـث يتنـاول موضـوع الروايـة حكومـة شـمولية تتحكـم في شـعب مـا عـن طريـق شـبكة حاسـوب عملاقـة، وبـدأ اسـتخدامها الفعـلي وعـلى المسـتوى العالمـي في عـام 1995م، وكانـت انطلاقتهـا الأولى عندمـا بـدأت هيئـة البريـد المركـزي في ولايـة فلوريـدا الأمريكيـة بتطبيقهـا عـلى إدارتهـا، وفي هـذا الإطـار قـال الرئيـس الأمريـكي الأسـبق بيـل كلنتـون (B. Clinton) أن تعامـل كل أفـراد الشـعب الأمريـكي مـع (الكمبيوتـر) بمثابـة ضرورة قوميـة، وتـولى نائبـه آل كـور (Al Goor) حملـة في هـذا الخصـوص وأكـدا الاهتـمام بتقانـة المعلومـات ونشرهـا بـين المواطنـين الأمريـكان، لـكي يسـتطيع كل فـرد مـن أفـراد الشـعب الأمريـكي أن يتفاعـل وعـلى نحـو كامـل مـع مختلـف قطاعـات المجتمـع الأخـرى اقتصاديـاً وسياسـياً وحتـى اجتماعيـاً، وفي 24 حزيـران عـام 2000م قامـت الإدارة الأمريكيـة بطـرح العديـد مـن المبـادرات الخاصـة بالحكومـة الإلكترونيـة والتـي وصفهـا الرئيـس الأمريـكي الأسـبق بيـل كلنتـون بأنهـا بمثابـة (قـص الشريـط الأحمـر) كنايـة عـن بـدء مرحلـة جديـدة في حيـاة الشـعب الأمريـكي، وكان الميـلاد

الرسمي للحكومة الإلكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوربي في مدينة لشبونة الإسبانية المنعقد في آذار عام 2000م حيث تبنى فيه الاتحاد الأوربي قراراً يقضي بوضع كل البرامج المتاحة لاستخدام الحكومة الإلكترونية وإتاحتها لمواطني أوروبا على (الإنترنت) وإعداد كل الخطط اللازمة، وتجدر الإشارة إلى أن فنلندا تعد أول دولة أوروبية قامت بتشريع القوانين الخاصة بتنظيم عمل الحكومة الإلكترونية في كانون الثاني عام 2000م، ومنذُ ذلك التاريخ بدأ انتشار قيام وتنظيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها عالمياً، والتي من أهمها تطبيق البرامج الإلكترونية في الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات(العراقي، 2013م، ص37).

ونظراً للعلاقة الوثيقة بين البرامج الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الإلكترونية فإنه لابد من توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي اختلفت الآراء حولها.

حيث عرفها الهوش بأنها: "عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات" (الهوش، 2006م، ص27).

كما قدم البنك الدولي عام 2005م مفهوماً للحكومة الإلكترونية بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الإنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين والوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات" (زكي، 2009، ص19)، وذكرت الباحثة حسين بأن الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة تشير إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية، ومن ثم فإن

تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر.

حيث عرفتها الباحثة بأنها: "تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة" (حسين، 2013م، ص443).

ومن خلال ذلك يتضح أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وإن الديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات، كما أن الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين، حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار، وهنا تتضح أهمية تطبيقات البرامج الإلكترونية في أعمال الحكومة وخدماتها.

ثالثًا: أهمية البرامج الإلكترونية

تتضح الأهمية القصوى للبرامج الإلكترونية من خلال طبيعة العمليات الأساسية التي تقوم بها والتي تنقسم بدورها إلى أقسام منها:

1. الخدمات الإلكترونية:

التي هي عبارة عن مجموعة من الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد.

2. الديمقراطية الإلكترونية:

والتي تتضمن عمليات المشاركة الفعالة للمواطنين في عملية صنع القرار والحكم من خلال الاطلاع على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها بطريقة مدروسة في مواقعها الرسمية على شبكة الإنترنت وتبسيط العملية الديمقراطية من خلال تشجيع نشر برامج الأحزاب وإقامة المنتديات (الإلكترو - حكومية) التي تناقش سياسات الحكومة بشكلٍ عام، وكذلك الاستفادة من هذه الخدمة للتصويت الإلكتروني في اختيار المرشحين كما هو الحال في الانتخابات المحلية التي جرت في النرويج عام 1999م، وكذلك في الانتخابات التمهيدية للحزب الديمقراطي الأمريكي بولاية أريزونا بعد أن قررت الحكومة الأمريكية في 10 آذار عام 2000م تطبيق نظام التصويت الإلكتروني باستخدام شبكة الإنترنت، وكذلك طُبقت التجربة في فلسطين عن طريق الدائرة الإلكترونية الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني حيث يتم الاشتراك والتصويت لأعضاء المجلس في قطاع غزة من خلالها وكانت أولى تطبيقاتها في فلسطين قد تمت في 10 آذار 2003م، وتتضح الأهمية الخاصة بها في إمكانية الاستفادة الرسمية من خدماتها بما توفره من معلومات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة، كما يمكن الاستفادة منها في معالجة موضوع تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام من أجل مواكبة التغيير(العراقي، 2013م، ص21).

ولقد جاءت أهمية البرامج الإلكترونية نتيجة التطورات العلمية ولاسيما في مجال تقنية المعلومات وظهور شبكة الإنترنت وزيادة أحجام أعمال المنظمات العابرة للحدود، وكما حفزت التحولات الاجتماعية والثقافية والسياسية التي

شهدها العالم المنظمات لإحلال تطبيقات البرامج الإلكترونية في الإدارة بدلاً عن الإدارة التقليدية، وفي المملكة العربية السعودية فإن مبررات التحول من النمط التقليدي الإداري إلى استخدام البرامج الإلكترونية في الإدارة كما أوضحها (القحطاني 2006م، ص23) تعود إلى:

1.اتساع الرقعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية.

2. الزيادة السكانية المطردة.

3.النمو الاقتصادي والتجاري المتسارع.

4.مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة.

5.التنافس الاقتصادي.

6.تبني النظم الإدارية الحديثة.

7.تخفيف الأعباء المادية.

8.تسهيل حصول المواطنين على الخدمات.

9.التخلص من الروتين والبيروقراطية.

10.توفر القدرة المالية لشراء التقنية واستخدامها.

وحول البرمجيات وأهميتها يشير التقرير الصادر عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية إلى أن الإنفاق على البرمجيات شهد ارتفاعاً سنوياً بمعدل (12.9 %) خلال عام 2010م، حيث وصل إلى (2.8) مليار ريال سعودي، ومن المتوقع أن يحقق الإنفاق في هذه الفئة معدل نمو تراكمي سنوي يصل إلى (15.2%) حتى عام 2015م، وأن يصل إلى (5.8(مليار ريال سعودي، وقد أسهمت برمجيات أنظمة البنية التحتية، كأنظمة التشغيل وبرمجيات الحماية والتخزين بقرابة (45 %) من إجمالي الإنفاق

على البرمجيات في عام 2010م، في حين أن الإنفاق على التطبيقات مثل أنظمة إدارة الموارد وعلاقات العملاء أسهمت بقرابة (39 %)، وكان نصيب تطوير التطبيقات وبرمجيات النشر كقواعد البيانات حوالي(16 %) (www.citc.gov.sa).

ويمكن الربط بين البرامج الإلكترونية والإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد متطلباتها التكنولوجية، والتي يتفق الباحث مع آراء الكتاب والباحثين حول تحديدهم لمفهومها، حيث يرى أن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام كافة التقنيات والبرامج الإلكترونية الحديثة وتوظيفها داخل المنظمات على اختلاف أنشطتها وخدماتها، من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن"، ومن هنا يتضح دور البرامج الإلكترونية الأساسي في أعمال الإدارة الإلكترونية، حيث أدت التحولات الاجتماعية والثقافية والسياسية التي شهدها العالم إلى ظهور جوانب متعددة تعكس أهمية الإدارة الإلكترونية والتي عبر عنها (القحطاني 2006م، ص 22) على النحو التالي:

1.زيادات القدرات في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته:

حيث أصبحت الآلات تتخذ كثيراً من القرارات المبرمجة مكان الإنسان وبالتالي فإن الآلات طغت على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية.

2.التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت:

فالاتصالات الإلكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات بسرعة ودقة من داخل المنظمة أو خارجها.

3.التنافسية:

حيث ازدادت المنافسة بين المؤسسات وضرورة إيجاد آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس لإثبات الذات في ظل السباق العالمي المتسارع بالسعي نحو الاستفادة القصوى من إمكانيات التقنية الحديثة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية.

4.ارتفاع تكاليف الخدمات والتوجه نحو خصخصة الخدمات:

الاتجاه نحو التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية حتى تتمكن المنظمات من توفير تكاليف تقديم الخدمات للمواطنين.

5.سهولة التعامل التقني:

حيث أصبح من السهل التعامل مع التقنية الرقمية دون الحاجة إلى الكثير من التعليم في ظل انتشار الإنترنت وسهولة التعامل مع أجهزة الحاسب الآلي، مما أسهم في التغلب على الإجراءات والعمليات المعقدة في النمط الإداري التقليدي التي كانت تسبب زيادة تكلفة الأعمال، واستفادة المنظمة الإدارية من توحيد البيانات وتوفيرها للعاملين بها والتغلب على صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

كما أشار آل فطيح إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعود بالمنافع للمتعاملين والمستفيدين من المنظمة الإدارية ويتمثل ذلك فيما يلي:

1.ضمان سرعة حصولهم على الخدمات من خلال أداء شفاف وواضح في كيفية الحصول عليها.

2.إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم وإمكاناتهم.

3.حصول المتعاملين والمستفيدين على الخدمات مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتعلقة بهم.

4.إمكانية تواصل المتعاملين مع المنظمة في أي وقت وأي زمان.

5.مشاركة المتعاملين والمستفيدين في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية (آل فطيح، 2008م، ص27).

فالبرامج الإلكترونية في المنظمات بشكل عام تهدف في تطبيقها إلى تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الإدارية وهو تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد (أبو مغايض، 2004م، ص70)، ولهذا كان الاهتمام العلمي بها وباستخدامها الذي لم يأت من فراغ، بل لكونها توفر المزايا لتحسين الخدمات المقدمة وتمكن جميع فئات المجتمع من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات بسهولة وتسهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع، ومن خلال توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع ولسهولة معرفة إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية وخطواتها ونماذجها، كما يسهم في توفير برمجة تدفق سير المعاملات إلكترونياً وإمكانية الحصول عليها بدقة وتوثيق تام وبالتالي يقلل من أعباء الأعمال الورقية ومن ثم معالجة مشكلة عملية الحفظ والتوثيق (المفرجي وآخرون 2007م، ص34).

ومما لا شك فيه أن البرامج الإلكترونية أحدثت نقلة نوعية في العلاقة بين المنظمة والمستفيدين منها وبداخل المنظمة الإدارية ذاتها وكافة مستوياتها وبين العاملين أنفسهم وبين المستويات المتعددة في المنظمة وفي نمط الإشراف والقيادة مما يسهم في تحقيق ما تصبو إليه كافة المنظمات من تحقيق الجودة وحسن استغلال مواردها والعدالة في تعاملها مع المستفيدين ويرفع درجة الرضا لديهم.

رابعًا: ركائز البرامج الإلكترونية

من خلال ما تقدم تستند فكرة إنشاء وإقامة البرامج الإلكترونية على ركائز عديدة منها:

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد

هــو موقــع الحكومــة الإلكترونيــة الرســمي عــلى شــبكة الإنترنــت في نشــاط أشــبه مــا يكــون بفكــرة مجمعــات الدوائــر الحكوميــة.

2.تحقيــق أفضــل اتصــال دائــم بالجمهــور وعــلى مــدار ســاعات اليــوم والأشــهر والســنة مــع القــدرة عــلى تأمــين الاحتياجــات الاســتعلامية والخدميــة للمواطنــين.

3.تحقيــق سرعــة وفعاليــة الربــط والتنســيق والإدارة والإنجــاز بــين دوائــر الحكومــة ذاتهــا ولــكل منهــا عــلى حــدة.

4.تحقيــق وفــرة في الإنفــاق في كافــة العنــاصر بمــا يتــلاءم مــع تحقيــق عوائــد أفضــل مــن الأنشــطة الحكوميــة ذات المســتوى التجــاري (العراقــي، 2013م، ص24).

خامسًـا:المتطلبات الأساسـية اللازمة لتطبيق البرامج الإلكترونية

تقتــضي عمليــة التحــول إلى برامــج الحكومــة الإلكترونيــة وتطبيقاتهــا لتحقيــق أهدافهــا في تقديــم خدماتهــا للراغبــين فيهــا في الوقــت المحــدد ووفــق المواصفــات التــي يرغبهــا هــؤلاء المســتفيدون إلى إجــراء تعديــلات جذريــة في النظــم الإداريــة تســتهدف في المقــام الأول القضــاء عــلى التعقيــدات الزائــدة والكــم المبالــغ فيــه مــن الإجــراءات وتبســيط الهيــاكل التنظيميــة وتقليــل الوظائــف والاســتعانة بأعــداد أقــل مــن العاملــين وتأهيــل الكــوادر البشريــة حيــث يجــب التركيــز عــلى المســتفيد مــن الخدمــة أكــثر مــن مقدمهــا وتحقيــق اللامركزيــة التــي تعتمــد عــلى مؤسســات فعالــة تكفــل الخضــوع للمســاءلة عــلى المســتوى المحــلي، بالإضافــة إلى توفــير بيئــة تحتيــة مناســبة مــع وجــود الأنظمــة والتشريعــات المناســبة ومعرفــة طريقــة ســير المعامــلات وتوفــير القــدر الــكافي مــن أمــن المعلومــات وبنــاء القــدرات والطاقــات البشريــة وكذلــك توفــير المــوارد الماليــة اللازمــة لهــذا التحــول، وهــذا ينطبــق عــلى كافــة المنظــمات التــي ترغــب في الاســتفادة مــن تطبيقــات البرامــج الإلكترونيــة

ومنها إدارة الجوازات، حيث ذكر العلاق أن برامج الجوازات هي بحد ذاتها تعد مشروع لدى هذه الإدارة الأمنية يستوجب أن لا نغفل احتياجات البيئة الخارجية و الأخذ في الاعتبار عناصر هذه البيئة ولا سيما المستفيدون، ووفقاً لمبدأ يقوم على ضرورة دراسة التفاعلات والعلاقات الإنسانية القائمة بين البيئة الداخلية و البيئة الخارجية المتمثلة بالبشر والمنظمات والمشروعات التي للبرامج علاقة بها (العلاق، 2008م، ص47)، كما ذكر الضافي بأن متطلبات تطبيق البرامج الإليكترونية بإدارة الجوازات تتعدد وفقاً لتعدد الأهداف التي تسعى إدارة الجوازات لتحقيقها، والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- تنظيم جميع ما يتعلق بإصدارات جوازات السفر السعودية للمواطنين.
- ضبط جميع ما يتعلق بالوافدين القادمين للمملكة والمقيمين فيها، وإصدار رخص الإقامة بما يكفل نظامية إقامتهم في البلاد.
- تسهيل عملية الدخول والخروج من وإلى المملكة عبر منافذها البرية والبحرية والجوية.
- تسهيل قدوم ومغادرة حجاج بيت الله الحرام وقاصدي المشاعر المقدسة.
- التأكد من تقيد المواطن والمقيم والزائر بالأنظمة المتبعة والتي أبرزها نظاما الإقامة والجوازات وتنفيذ اللوائح بحق المخالفين.

ويمكن القول إن تحقيق هذه الأهداف من خلال استخدام البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات المختلفة يحتاج إلى عدد من المتطلبات لتطبيق تلك البرامج، ويمكن تقسيم متطلبات تطبيق البرامج الإلكترونية إلى مادية، بشرية، تنظيمية، وإدارية (الضافي، 2006م، ص58)، وفيما يلي توضيح لتلك المتطلبات:

أولاً: المتطلبات المادية لتطبيق البرامج الإلكترونية

تتمثل المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق البرامج الإلكترونية في جميع العناصر المادية من أجهزة الحواسيب وشبكات الاتصال اللاسلكية والسلكية والأجهزة المساعدة، والتي يمكن استعراضها كما يلي:

1.الحاسب الآلي

عرفه القاسم بأنه: "جهاز إلكتروني يعمل طبقاً لتعليمات محددة سلفاً، ويمكنه استقبال البيانات وتخزينها والقيام بمعالجتها بدون تدخل الإنسان ثم استخراج النتائج المطلوبة"(العتيبي، 2010م، ص36)، ويشير مكليود إلى أن الحاسب الآلي يتكون من وحدات رئيسية هي:

- وحدة المدخلات:

ويتم عبرها التعامل مع الحاسب عن طريق إدخال البيانات والأوامر، ومن أدوات الإدخال لوحة المفاتيح والفأرة.

- وتكون أحياناً لوحة المفاتيح عبارة عن نهاية طرفية، أي أنها فقط تكون لإدخال البيانات واسترجاعها ولكن البيانات تخزن في قاعدة بيانات موحدة وكبيرة ربما لا تكون موجودة في نفس مكان لوحة المفاتيح، مثل النهايات الطرفية في المطارات، فإن البيانات تخزن في قواعد بيانات غير موجودة غالباً في المطارات.

- وحدة المخرجات:

وعبرها يمكن الحصول على النتائج بصورة مفهومة ومقبولة والتي من أدواتها الشاشة والطابعة.

- وحدة المعالجة المركزية:

وتتكون من وحدة الحساب والمنطق ووحدة التحكم ووحدة الذاكرة الرئيسية (مكليود، 2000م، ص464).

وقد شهدت صناعة الحاسب الآلي تطورات عديدة تمثلت في زيادة قدرات وكفاءة الحاسب الآلي، الأمر الذي ساعد في دخوله إلى كافة مجالات الحياة على مستوى القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ومن تلك التطورات التي شهدتها صناعة الحاسب الآلي إمكانية التعامل مع الحاسب واستخداماته من خلال تطوير برامج سهلة الاستخدام وأنواع من الأجهزة التي تناسب المستفيد منها من حيث الشكل وطريقة العمل، علاوة على ظهور أنواع متعددة من الأجهزة الملحقة بجهاز الحاسب الآلي والتي يمكنها إتاحة قدرات وإمكانات تلبي رغبات المستفيدين وبالتالي توفير خدمات لقطاعات كبيرة من المجتمع (أبو مغايض، 2004م، ص33).

وللوصول إلى تطبيق ناجح لعمل الحاسب الآلي في الجهاز الحكومي "العمل الحكومي الإلكتروني"، ينبغي الأخذ بالاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والإنسانية والسعي المبكر للكشف عن المعوقات بالبيئة الخارجية لا سيما وضع الحلول المسبقة لمشكلة الأمية الإلكترونية وما يسمى الفجوة الرقمية أو الحاجز الرقمي، كذلك تحسين جودة البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، والسعي لمواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات، وتعميق الوعي بأهمية ومزايا العمل الحكومي الإلكتروني (حمزة، 2006م، ص17).

2.الكشافات الإلكترونية والبيولوجية

تطرق (العتيبي، 2010م، ص37) إلى أن كل من الحمدان والقاسم ذكروا بأنه يمكن اعتبار الكشافات الإلكترونية والبيولوجية أجهزة كشف

ذات قدرات مرتفعة تستطيع الكشف عن الخصائص الطبيعية والفسيولوجية والسمات الشخصية الخاصة للأفراد وتمييز فرد معني عن غيره، ويمكن استخدامها للتعرف على الشخص عن طريق مطابقة صفة من صفاته المميزة له كمسحه الأصبع أو غيرها، وتعتمد الكاشفات البيولوجية على تصوير السمات البيولوجية والاحتفاظ بها في ذاكرة الحاسب الآلي لأغراض المضاهاة أثناء تحديد هوية المشتبه بهم، ومن أهمها:

- جهاز الكشف عن بصمة الإصبع:

عرفه المالك بأنه جهاز يقوم بالكشف عن الفرد لتحديد هويته من خلال مقارنة بصمة أصبعه مع البصمات المسجلة بذاكرته (العتيبي، 2010م، ص 37).

- جهاز الكشف عن كف اليد:

عرفه Nanavati et. Al بأنه جهاز يلتقط صورة ثلاثية الأبعاد لكف اليد، ويتم تخزينها في ذاكرة الحاسب الآلي لأغراض المضاهاة (العتيبي، 2010م ص37).

- جهاز الكشف عن ملامح الوجه:

ويتكون من دائرة تلفزيونية مغلقة متصلة بالحاسب الآلي، حيث تقوم الكاميرا بتصوير العاملين المصرح لهم باستخدام النظام في مختلف الزوايا وتخزين صورهم في ذاكرة الحاسب الآلي، وعند محاولة استخدام النظام من قبل أي شخص تقوم الكاميرات بتصويره، وإجراء المضاهاة مع الصور المخزنة في قاعدة بيانات الصور، فإذا تطابقت صورة الشخص مع إحدى الصور المسجلة يفتح النظام ويسمح له باستخدامه (Nanavati et. Al، 2002. P64).

- جهاز الكشف عن قزحية العين:

عن طريق هذا الجهاز يتم تسجيل بيانات مستخدمي النظام من خلال نظرهم إلى الكاميرا التي تقوم بتصوير القزحية وإنتاج صور غير ملونه، ومن ثم اختزانها في شكل رموز رياضية في قاعدة البيانات لتشكيل نموذج مرجعي يمكن العودة إليه عند القيام بعمليات المضاهاة، حيث يجب على مستخدم النظام أن يقف أمام الكاميرا بمسافة محددة لكي يتم التقاط صورة لتفاصيل القزحية وتحليلها وتحويلها لرموز رياضية ومضاهاتها بالرموز المسجلة بالحاسب لمستخدمي النظام، وعند تطابق الرموز، يصرح له باستخدام النظام (Tocci، 2000. p.p51-52).

- جهاز مضاهاة بصمة الصوت:

ذكر Nanavati، et. Al بأن هذا الجهاز يقوم بتسجيل البصمة الصوتية التي تختلف من فرد لآخر، ويتكون الجهاز من حاسب آلي وبرنامج يتضمن عمليات التسجيل لبصمة الصوت ومضاهاتها مع البصمة المعروضة بالاستعانة بميكروفون أو بالهاتف (Nanavati، et. Al، 2002، p88)، ويقوم هذا الجهاز بوضع ترددات الصوت الملتقط على شكل مخططات تمثل البصمة الصوتية التي يتم مقارنتها بالصوت الحقيقي، ومن ثم ينطق نفس العبارة عند محاولة استخدام النظام، فإذا حدث تطابق، فهذا يعني أن الصوت هو نفسه صوت المستخدم الأصلي، ومن ثم يسمح له باستخدام النظام (العيد والفوزان، 2000م، ص121).

ونظراً لأهمية تلك التقنيات في تطبيق البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات فينبغي "متابعة تطويرها وتحديثها باستمرار بشرط أن تكون التقنية المستخدمة متوافقة مع استراتيجيات المنظمة وأهدافها وملائمة ومناسبة للمنظمة والعاملين فيها" (المغربي، 2007م، ص233).

3) شبكات الحاسب الآلي

عرف أحمد الشبكة (Network) بأنها: "اتصال جهازين أو أكثر من أجهزة الحاسب الآلي اتصالاً سلكياً أو لا سلكياً، أو هي حزمة من أجهزة الحاسبات المتصلة معاً، وقد تكون الأجهزة:

- في نفس الموقع ومحدودة بمشتركين معروفين فتسمى: (شبكة محلية Local Area Network)، واختصاراً (LAN).

- موزعة في أماكن متفرقة ويتم ربطها عن طريق خطوط الهاتف وتسمى في هذه الحالة (Wide Area Network) واختصاراً (WAN)، أي شبكة واسعة النطاق أو شبكة ممتدة، وكذلك هناك شبكات الانترانت والاكسترانت والإنترنت، (العتيبي، 2010م، ص39)، وتفصيلها كما يلي:

- شبكة الاتصال المحلي Local Area Network

هي عبارة عن شبكة تربط عدداً من منظومات الحاسوب بعضها ببعض في نطاق جغرافي محدود مثل مبنى المنظمة، أو طابق رئيسي فيها بمعنى أن المنظمة تستطيع من خلال هذه الشبكة أن تربط مجالاتها الوظيفية الرئيسية بالأسلوب الذي يسمح بتبادل البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها أو تحديثها وإجراء الاستعلامات والحصول على التقارير في أي وقت تريده (ياسين، 2005م، ص68).

- شبكة واسعة النطاق Wide Area Network

هي عبارة عن شبكات تغطي منطقة جغرافية كبيرة، وتتألف من عدد من شبكات الاتصال المحلي Local Area Network مربوطة معاً، وهي مُكلفة مادياً وتستخدم لنقل الأنشطة اليومية للمنظمات إلى المستخدم النهائي عبر المناطق أو البلدان (العلاق، 2007م، ص18).

- شبكة الإنترنت (Internet)

يعرفها شفا عمري بأنها: "شبكة عالمية تربط الحواسيب، والشبكات الصغيرة ببعضها عبر العالم، وذلك من خلال تقنيات الاتصال بهدف تأمين الخدمات الحاسوبية الحديثة بشكل مبسط وجذاب" (شفا عمري، 2000م، ص 20).

والتعريف المختصر لها بأنها: "شبكة يتم من خلالها القيام بتبادل المعلومات" (شلباية وآخرون، 2001م، ص20)، وتعد الإنترنت شبكة عالمية ضخمة تربط ملايين من أجهزة الحاسب الآلي ببعضها حول العالم حيث تحتوي هذه الشبكة على الآلاف من شبكات الحاسب الآلي المحلية (Local Area (LAN Network، والواسعة (WAN) Wide Area Network) والمنتشرة في أماكن مختلفة من العالم كالجامعات ومراكز البحوث والمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة والأفراد، ومن أبرز خدمات الأنترنت البريد الإلكتروني (E-Mail) وهو من أكثر الخدمات شيوعاً، ويستطيع مستخدم الشبكة من خلاله إرسال واستقبال الرسائل ونقل الملفات مع أي شخص له عنوان بريد إلكتروني (تتوفر لديه أدوات الدخول إلى شبكة الإنترنت) بصورة سريعة لا تتعدى ثواني معدودة (العتيبي، 2005م، ص 9).

- شبكة الانترانت Intranet

عبارة عن شبكة مصغرة يتم تصميمها للأغراض أو للاستخدام الداخلي للمنظمة فقط ومهمة هذه الشبكة هي ربط وحدات المنظمة مع بعضها البعض مهما كبر حجمها أو اتسعت رقعتها بسهولة وأكثر فاعلية، وبالتالي يمكن تعريف شبكة الانترانت بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح للموظفين والمنتسبين للمنظمة بالحصول على المعلومات والبيانات وإمكانية تبادلها داخل المنظمة مع قنوات اتصال جديدة بين الموظفين (النفيعي والحماد، 2000م، ص15). وهذه الشبكة تستخدم تقنيات الانترنت، كما أنها

تصمم تلبية لاحتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن أنشطة المنظمة التي يتم تنفيذها في مقر المنظمة أو فروعها، ولا يستطيع الأشخاص غير العاملين في المنظمة الدخول لموقع الشبكة (العلاق، 2007م، ص20)، وبالتالي فإن الانترانت هي شبكة داخلية للمنظمة تسمح بتبادل المعلومات بين عامليها، وتقدم نظام البريد الإلكتروني وتسمح بتقاسم برمجيات التطبيق.

- شبكة الاكسترانت Extranet

تُعرف شبكة الاكسترانت بأنها "شبكة خاصة تسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها من أي مكان وفي أي زمان عبر شبكة الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة"، وهذا يعني أن بعض المتعاملين مع المنظمة يمكنهم الاطلاع والحصول على المعلومات والبيانات للمنظمة (نجم، 2004م، ص73). وتستخدم في هذه الشبكة تقنيات الحماية وبالتالي فإن الدخول إلى هذه الشبكة يتطلب معرفة كلمة المرور باعتبارها شبكة خاصة بالمنظمة وليست موجهة إلى الجمهور ومن ناحية عملية فإن المنظمة هي التي تحدد الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى هذه الشبكة(ياسين 2005م، ص73).

ثانياً: المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق البرامج الإلكترونية

وهذه المتطلبات ذكرها (غنيم، 2004م) ويمكن إيجازها في المتطلبات التالية:

- البناء التنظيمي

يعد الاهتمام بالبناء التنظيمي من المتطلبات الأساسية عند تطبيق البرامج الإلكترونية في أعمال الحكومة وخدماتها، وذلك من خلال تحديد أهداف المنظمة تحديداً واضحاً ووجود تقسيمات إدارية محددة بخارطة

تنظيمية معتمدة ومعلنة وتحديد مهام تلك الوحدات وارتباطاتها وعلاقتها الرأسية والأفقية وتحديد الوظائف وأوصافها بكل دقة ووضوح وتحديد متطلبات شغلها من تأهيل وتدريب وإعادة هيكلتها من حين لآخر.

- إجراءات العمل

إن تطبيق البرامج الإلكترونية في أعمال الحكومة وخدماتها لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل إتمام العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن يكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومية الإلكترونية، كما أن وجود تنظيم إداري على مستوى جيد من الكفاءة يساعد وبشكل أساسي في إدخال وسائل التقنية والخطوات التي يمر بها إنجاز أو تقديم خدمة ما، وبالتالي فإن ما يتداول بين القائمين بالعمل أو المستفيدين من تقديم الخدمة من أن هناك إجراءات معقدة أو إجراءات سهلة ومبسطة يعكس مدى اهتمام القائمين على المنظمة بإجراءات وأساليب العمل فيها، وبما أن التقنية المستخدمة أو التي تسعى أي منظمة لإدخالها هي لتحقيق أهدافها بكفاءة وسرعة ودقة وبأقل جهد وتكاليف فإن ذلك يعكس مدى الارتباط الوثيق بين إجراءات العمل وأهمية استخدام التقنية الحديثة بكافة أشكالها، ومن هذا المنظور فإن تقييم أهمية التنقية ليس بمجرد وجودها بقدر ما هو في مدى كفاءة استخدامها لتحقيق النتائج المرجوة من تطبيقها لذلك فإن الاهتمام بإجراءات العمل من خلال إجراء الدراسات المتخصصة لها ومتابعة تحديثها من حين لآخر وتصميم النماذج والسجلات والتقارير اللازمة لذلك بما يمكن من استخدام وسائل التنقية الحديثة اللازمة سواء من قبل العاملين في المنظمة أو المستفيدين من خدماتها سيؤدي وبشلك فعال إلى تطوير أداء المنظمة وتحقيق أهدافها ومن أهم العوامل التي يجب مراعاتها في الإجراءات لتطبيق برامج الحكومة الإلكترونية ما يلي:

- تحديد دقيق وواضح للإجراءات وألاَ تكون مبهمة أو تحتمل أكثر من رأي فالدقة والوضوح عامل أساسي لبرمجتها آليا.

- التقليل بقدر الإمكان من الوثائق ومتطلبات الحصول على الخدمة حيث أن كثرة الوثائق والمتطلبات تعوق العملية التطويرية للإجراءات والحصول على الخدمة عن بعد ويؤخر إنجاز الخدمة أو الوحدة الإنتاجية.

- تفويض صلاحية اتخاذ القرار لإنجاز الخدمات والمهام اليومية المتكررة إلى المستويات الدنيا يسهم في استخدام التقنية وسرعة الإنجاز ويحقق الرقابة عن بعد.

- المركزية واللامركزية

إن القيام بوظائف الإدارة (التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة) يعتمد نجاحه على مدى ما يتوفر من معلومات، من حيث أهميتها، وتكاملها، ووضوحها، ودقتها، وتوقيت توفرها، وحفظها، لذلك فإن تقنية المعلومات الحديثة تعتبر عاملاً أساسياً ومهما لأداء المنظمة مهامها بكفاءة وفعالية وعلى مستوى اتخاذها لقراراتها سواءاً كان ذلك يتم بصورة مركزية أو لا مركزية (ص343).

ثالثاً: المتطلبات البشرية لتطبيق البرامج الإلكترونية

إن تطبيق البرامج الالكترونية في المنظمات وخاصة الأمنية منها له متطلبات بشرية، ومن أهمها ما يلي:

1 -العاملون

إن العنصر البشري يمثل مدخلاً إنتاجياً أساسياً لا غنى عنه في تطبيق البرامج الإلكترونية في أعمال وخدمات الحكومة الإلكترونية، ولذا يجب

التركيـز عليـه باعتبـاره العنـصر المحـرك لأعمالهـا وخدماتهـا المقدمـة، وبالتـالي فـإن تطويـر وتدريـب هـذا العنـصر يعتـبر أمـراً ضروريـاً، ولـن يتـأتى ذلـك إلا مـن خـلال توفـير مراكـز للتدريـب والتعليـم التقنـي، إضافـة إلى إيجـاد مراكـز أبحـاث علميـة متخصصـة، والتـي ستسـهم بـلا شـك في سـد فجـوة نقـص المعلومـات، حيـث يـرى الشـاعر أن تسـخير تقنيـة المعلومـات لتحسـين الأداء مطلـب ملـح لا يقتـصر عـلى توفـير التقنيـة الحديثـة بقـدر مـا يعتمـد عـلى اسـتبدال طـرق العمـل التقليديـة اليدويـة بطـرق آليـة، وتوفـير الكـوادر البشريـة المؤهلـة والقـادرة عـلى تطويـع التقنيـة في خدمـة العمل(الشـاعر، 2004م، ص15)، كـما يوضـح درويـش أن اسـتخدام التقنيـات المعلوماتيـة الحديثـة يحـدث تغيرات جوهريـة وأساسية في الأداء، مـا ينعكـس إيجابيـاً عـلى بنيـة الإدارة وتركيبتهـا وإجـراءات المنظمـة لحـل مشـكلاتها، ورفـع كفاءتهـا عـلى أسـس علميـة، لتكـون قـادرة عـلى تخطيـط وتنظيـم وتوجيـه المـوارد البشريـة، وأكـثر قـدرة عـلى الوفـاء بالمهـام والاختصاصـات المحـددة لهـا، ومـن ثـم الارتقـاء بمسـتوى الكفـاءة في الأداء والكفايـة في الإنتـاج، بالإضافـة إلى تطويـر الأداء مـع التركيـز عـلى فاعليـة المخرجـات والنتائـج، ومعالجـة وتذليـل الصعوبـات والعقبـات التـي تحـول دون تحقيـق ذلـك، مـما يـؤدي إلى تقديـم الخدمـات اللازمـة لسـد الاحتياجـات العامـة للمجتمـع عـلى أفضـل وجـه وبأقـل كلفـة وفي أقـصر وقـت ممكن(درويـش، 2013م، ص8)، بينـما أشـار العجمـي إلى أن العمـل في قطـاع الجـوازات يتطلـب تمتـع العاملـين فيهـا بمهـارات وقـدرات تسـاعدهم عـلى مواجهـة المشـكلات والتغلـب عـلى العقبـات واتخـاذ القـرارات بسرعـة دون الرجـوع للمسـتويات الإداريـة الأعـلى، لضـمان سرعـة إنجـاز الأعـمال والمهـام، في ضـوء تنـوع وتعـدد أعـمال ومهـام الجـوازات، ولا يتوقـف تحقيـق جـودة الخدمـة مـن خـلال تطبيـق البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات عـلى توفـير المتطلبـات الماديـة والتنظيميـة فقـط، بـل يتطلـب تأهيـل العاملـين لاسـتخدام تلـك البرامـج اسـتخداماً أمثـل لتحقيـق أعـلى إنتاجيـة في أقـل وقـت ممكن(العجمـي، 2012م، ص3).

ومما سبق يمكن القول إن عملية تطوير الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات تتطلب نقل المعرفة في البيئة الداخلية بين العاملين لتكوين خبرات واكتساب مهارات جديدة، وذلك من خلال إثراء المعرفة ونشرها في كافة المستويات التنظيمية وتشكيل اللجان وفرق العمل لذلك، وتبادل الخبرات من خلال التنمية المهنية، ومن خلال الفعاليات المختلفة على نطاق البيئة الداخلية لإدارة الجوازات أو على نطاق الشراكة مع المجتمع المحلي.

2 -المستفيدون

هم الذين تتوجه إليهم المنظمة بخدماتها وتسعى إلى تحقيق رضاهم وتفاعلهم معها، ولأهمية تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في تطوير وتبسيط الأداء وسرعة الإنجاز بما يخدم المنظمة والمستفيدون على حد سواء، حيث إن المستفيدين هم طرف أساسي في التعامل مع تلك الحكومة الإلكترونية مما يتطلب أن تكون لديهم المعرفة والإلمام والرغبة للتعامل معها واستخدامها بما يحقق النتائج المرجوة من تطبيقها، لذلك فإن من الأهمية أن يتم تنمية الوعي لديهم عن طريق إرشادهم وتوجيهم وتثقيفهم وتعريفهم بتلك المستجدات في مجال التقنية وكيفية استخدامها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله (غنيم، 2004، ص343).

إضافة إلى ما سبق من متطلبات لتطبيق البرامج الإلكترونية، فإن الباحث يرى أهمية الجوانب القانونية التي تتمثل في مجموعة القوانين وتفسيرها والتي تعطي الشرعية للمنظمة لمزاولة المهام المنوطة بها بما يحقق أهدافها، كما أن هناك متطلبات لا تقل أهمية لتطبيق البرامج الإلكترونية والتي تتمثل في الجوانب الاقتصادية والمالية التي تعتبر من العوامل الرئيسية التي قد تعوق أو تؤخر مشاريع البرامج الإلكترونية.

سادسًا: علاقة البرامج الإلكترونية بالتقنية

إن أغلب الباحثين والمنظرين اتفقوا على أن التقنية وسيلة مفيدة من نتاج العلم والمعرفة، حيث عرفها الكبيسي بأنها: "كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل مسهلة على الإنسان جهده وموفرة وقته ومحققة للمنظمات أهدافها النوعية والكمية"(الكبيسي 1998م، ص72). كما عرفها البداينة بأنها: "استخدام وسائل مفيدة ناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية في الحقول المختلفة"(البداينة، 2011م، ص22). وعرفها الساعد بأنها: "الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل مدخلات المنظمة إلى مخرجات"(الساعد، 2003م، ص89).

فمفهوم التقنية لدى الباحثين يتمثل في كافة الجوانب المعرفية والفكرية والعلمية التي تساعد الإنسان في إيجاد الحلول لبعض المشكلات التي تواجهه.

فإذا كانت الإدارة التقليدية ينصب جل اهتمامها على معالجة المشكلات بعد ظهورها، أو الحد من الأمراض الإدارية بعد شيوعها أو معالجة الخلل والقصور والنقص بعد ظهوره، فإن الإدارة الحديثة والمنظمات التي تستخدم التقنيات الجديدة ينصب اهتمامها على الحد من ظهور المشكلات من خلال تعظيم القدرات، والمهارات البشرية لتواجه مسارات المستقبل والإسهام في صناعته بدلاً من معالجة آثاره بعد تحققه (الكبيسي، 2011م، ص143). فالتطور في الحاسبات، وصناعة البرمجيات، بالإضافة إلى التعقد في البيئة التي تعمل فيها المنظمات أدى إلى ظهور الحاجة لأدوات جديدة تساعد المنظمات على التعامل مع بيئتها من خلال الاستفادة من تقنية المعلومات(مازن، 2009م، ص17).

ومـن أهـم التقنيـات المطبقـة في العمـل الإداري التقنيـة المعلوماتيـة، والتـي عرفهـا توربـان بأنهـا: "الجانـب التكنولوجـي في نظـم المعلومـات، حيـث تتضمـن المعـدات، قواعـد البيانـات والبرمجيـات والشـبكات، أدوات أخـرى" (Turban، 2008، p.19). كـما ذكـر العتيبـي بـأن تقنيـة المعلومـات كـما حددهـا O. Brlen تشـمل الأجـزاء الحاسـوبية الصلبـة، وتضـم أدوات المدخـلات والمخرجـات والتخزيـن، والأجـزاء المرنـة وتضـم البرمجيـات التـي تدعـم جميـع العمليـات وشـبكة الاتصـالات وتضـم الشـبكة المحليـة والعالميـة التـي تدعـم التواصـل إلكترونيـاً وإدارة قواعـد البيانـات التـي تدعـم تخزيـن وحركـة المعلومـات وكل تنظيـم يعمـل عـلى تطويـر تقنيـة المعلومـات التـي تتـلاءم مـع إدارة نشـاطاته (العتيبـي، 2012م، ص29).

ومـما سـبق تتضـح العلاقـة الوثيقـة التـي تربـط بـين البرامـج الإلكترونيـة والتقنيـة، حيـث تعتـبر البرامـج الإلكترونيـة أحـد المكونـات الرئيسـية للتقنيـة المعلوماتيـة، بـل إنهـا قـد تحـدد نـوع التقنيـة المطبقـة في أي منظمـة سـواء في أعمالهـا الإداريـة أو خدماتهـا المقدمـة للمسـتفيدين منهـا، فتطبيـق التقنيـة يتطلـب وجـود قيـادات إداريـة تملـك المبـادرة والفكـر والعلـم، إضافـة إلى توفـر المتطلبـات الماديـة والتنظيميـة والإداريـة اللازمـة، فالتقنيـة أصبحـت مفهومـاً شـاملاً يتمثـل في كل مـن: الأجهـزة، وقواعـد البيانـات، والشـبكات، والنظـم، والبرامـج، والإجـراءات، والعاملـين عـلى التقنيـة.

سـابعًا: معوقات تطبيق البرامج الإلكترونية

بمـا أن البرامـج الإلكترونيـة مـن المقومـات التكنولوجيـة الأساسـية في تطبيقـات الحكومـة الإلكترونيـة وكذلـك في أعـمال الإدارة الإلكترونيـة، وتعتـبر مـوارد أساسـية للمنظـمات للتأقلـم مـع طبيعـة العـصر الحـالي ومسـايرة تغـيره المتسـارع، إلا أن تطبيقهـا في المنظـمات لايـزال يعترضـه العديـد مـن المعوقـات التـي تحـد مـن الاسـتفادة منهـا في الأعـمال الإداريـة وتقديـم الخدمـات، وعـلى

سبيل المثال الدول العربية تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال في البرامج الحديثة، حيث إن كثيراً من الإدارات فيها تعاني من العديد من السلبيات والتي تتمثل في ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية في ظل البيروقراطية القاتلة، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة في مجال البرمجيات، ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

1: المعوقات الإدارية

يشير غنيم إلى أن بعض الدول وخاصة الدول النامية تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية كالأسلوب البيروقراطي نموذجاً للعمل بها (غنيم، 2004م، ص342)، كما أكد توربان وآخرون: إنه بالرغم من أن بعض المنظمات أعادة هيكلة نفسها بطرق مبتكره لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها (Turban، et Al، 2008، p521)، في حين أظهرت نتائج دراسة العواملة وجود معوقات جديدة قد تعرقل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ومن أهمها: ضعف الوعي الاجتماعي ونقص التمويل والكفاءات البشرية، والمعلومات التكنولوجية وتخلف التشريعات ويرى أن ادراك مثل هذه المعوقات يساعد على تشخيصها وتقويمها وتحديد سبل مواجهتها وعلاجها (العواملة، 2003م، ص284)، ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يلي:

أ. غياب الرؤية والهدف أو عدم وضوحها

يشير العلاق إلى أن معرفة الرؤية مهمة خصوصاً عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية، فالعاملون بحاجة الى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصاً رسالتها ورؤيتها، لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المنظمة حاضراً ومستقبلاً، وأن تغيير ثقافة المنظمة للأفضل يمثل تحدياً حقيقياً،

وعـلى الإدارة الفعالـة تحمـل مسـؤولية التواصـل والاتصـال مـع بيئتهـا الداخليـة والخارجيـة، ففـي إطـار البيئـة الداخليـة ينبغـي أن توصـل مـا يـلي أعضائهـا:

1.معلومات عـن أداء المنظمة الحالي.

2.رسـالة المنظمـة الحاليـة والمسـتقبلية وكذلـك أهدافهـا وتطلعاتهـا الحاليـة والمسـتقبلية.

3.رؤيـة واضحـة عـما سـتكون عليـه المنظمـة في المسـتقبل ومـا ينبغـي عليهـا إنجـازه وأسـاليب تحقيـق ذلـك.

4.معلومـات عـن التقـدم الـذي حققتـه المنظمـة عـلى مـدى سـنوات عملهـا (العـلاق، 2006م، ص76).

ويؤكـد دركـر بـأن التغـير في المنظـمات يسـتدعى أن تكـون قواعدهـا أكـثر متانـة، كـما أن هنـاك حاجـة للاسـتمرارية في مـا يتعلـق بأسـس المؤسسـة: رسـالتها قيمهـا، وتعريفهـا لـلأداء والنتائـج (دركـر، 2004م، ص94).

ب. عـدم كفاءة التخطيط

يعـد التخطيـط مـن العمليـات الإداريـة المهمـة، فالتخطيـط يسـاعد المنظـمات عـلى اتخـاذ القـرارات الإسـتراتيجية في الإدارة، وبالتـالي إعطـاء صـورة واضحـة للمسـتقبل والإعـداد الجيـد لـه، مـما يسـاعدها عـلى إحـداث التغـيرات الإيجابيـة، وذلـك عـن طريـق تحديـد الأهـداف المـراد تحقيقهـا بـكل دقـة والعمـل في ضوئهـا، فالتخطيـط يعـد أسـاس نجـاح أي عمـل، فالعمـل المخطـط لـه يفـوق العمـل العشـوائي ويسـتطيع أن يقـود المنظـمات إلى التميـز والنجـاح ومسـايرة كل جديـد دون تـردد أو خـوف، حيـث يشـير روبنسـون وروبنسـون إلى أنـه يجـب أن يتـم التغيـير مـن خـلال رؤيـة واضحـة ومفهومـة مـن خـلال منهـج متكامـل يبـدأ بالتخطيـط حتـى يصـل إلى التطبيـق (روبنسـون وروبنسـون، 2000م، ص22)، ويـرى الحـربي والرويـلي عـدم وجـود خطـة معلوماتيـة شـاملة يسـتطيع الجميـع

السير بموجبها، وعدم وجود خطة شاملة موحدة لنشر الثقافة المعلوماتية على جميع المستويات (الحربي والرويلي، 2003م، ص223)، كما يرى توربان وآخرون ضرورة أن يكون هناك تخطيط استراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، لكي تتمكن من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها، ولتحقيق هذا الهدف يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الإبداعي، ويتضمن ذلك بيئة العمل الحالية، وأهداف وإستراتيجيات المنظمة، وفهم قدرات النظام الحالي والتطلع لكيف يمكن لنظم المعلومات أن تنتج ميزات مستقبلية للمنظمة (Turban، et Al، p521)، إلا أن عملية التخطيط قد تواجه معوقات، ومن أبرزها ما ذكره السواط وآخرون والتي تتمثل فيما يلي:

1. ضآلة أو ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.

2. النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.

3. البيروقراطية والتعقيدات الإدارية (البشري، 2009م، ص64)، وبالتالي أصبح من الضروري على المنظمات الاستعداد للدخول إلى عصر المعلومات والاستفادة من التقنيات المتاحة، والإسراع في رسم الخطط اللازمة للتحول إلى العمل في البيئة الإلكترونية الجديدة.

جـ. معوقات تتعلق بالإجراءات والأساليب الإدارية

تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقاً رئيسيًا عند تطبيق البرامج الإلكترونية في الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات، والتي تقوم باعتبارها منهجا إداريا حديثا يعتمد على تبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية، والعمل على أساس من الشفافية والمساواة، حيث يرى ويجاند ضرورة أن تعد المنظمة نفسها لتستفيد من الفرص التي من الممكن أن تتيحها لها تقنيات تكنولوجيا المعلومات، فإذا ما كيفت المنظمة

تصميمها البنائي وعملياتها الإدارية بحيث تتوافق مع تكنولوجيا المعلومات فسيكون من الممكن إدراك التأثير الكامل لهذه التكنولوجيا وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية (Wigand، 1995، p2)، ويضيف غنيم أنه ينبغي على المديرين استخدام الحاسب الآلي لتبسيط إجراءات العمل، عن طريق إلغاء بعض الإجراءات المعقدة والروتينية، وتوفير إجراءات سريعة ودقيقة لتأدية العمل، والتخلص من بطء الأنظمة التقليدية والمركزية في إجراءات العمل (غنيم، 2006م، ص 207).

د. نقص الدورات التدريبية

حتمت التغيرات التكنولوجية السريعة على الدول تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال مع معطيات العصر التقني، حيث إن التطور التقني السريع في الحاسب الآلي من أهم العوامل التي وضعت العديد من التحديات أمام الكثير من الإداريين لاستيعاب هذا التطور، وهناك جملة من التحديات حول عملية التدريب في البلاد العربية، حصرها شعبان فيما يلي:

1.عما.التدريب بموجب خطة وانما بشكل عشوائي (شعبان، 2006م، ص669).

وبالإضافة إلى ما سبق، يجب على المنظمات التخلص من تلك الإجراءات التقليدية، وإعادة هندسة الهياكل التنظيمية وجعلها هياكل مرنة تستوعب كل تغيير، للدخول بقوة إلى مجالات الحياة الإلكترونية.

2: المعوقات التقنية

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدماً واضحاً في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور ايجابي على شعوبها، فمن خلال هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إداراتها ومؤسساتها وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطع الاستفادة من

امكانيـات التقنيـة وذلـك بسـبب وجـود معوقـات تقنيـة تقـف عائقـا في سـبيل أي تقـدم في المجـال المعلومـاتي مـن أهمهـا ضعـف مسـتوى البنيـة التحتيـة للاتصـالات والمعلومـات، ويعـزز هـذا الـرأي كل مـن جيسـب وفالسـيش، حيـث وضحـا أن معظـم المنظـمات تواجـه تحديـات تقنيـة خاصـة فيـما يتعلـق بوجـود بنيـة تحتيـة شـاملة وخاصـة في الـدول الناميـة (Jessup، &Valacich، 2006، p129)، فيـما أشـار جـبر إلى أن ضعـف البنيـة الأساسـية لنظـم المعلومـات والاتصـالات وضعـف كفاءتهـا التشـغيلية مـن أهـم المعوقـات التـي تواجـه تحـول المنظـمات نحـو البيئـة الإلكترونيـة (جـبر، 2002م، ص201)، كـما أن هنـاك مجموعـة مـن المعوقـات التقنيـة التـي تعـوق الاسـتفادة مـن تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة في الإدارة، وقـد حددهـا السـالمي فيـما يـلي:

1. عـدم وجـود بنيـة تحتيـة متكاملـة عـلى مسـتوى الدولـة، مـما يعرقـل تطبيـق الإدارة الإلكترونيـة في مؤسسـاتها.

2. اختـلاف المقاييـس والمواصفـات بالأجهـزة المسـتخدمة داخـل المكتـب الواحـد، مـما يشـكل صعوبـة بالربـط بينهـا.

3. عـدم وجـود وعـي حاسـوبي ومعلومـاتي عنـد بعـض الإداريـين (السـالمي، 2005م، ص237).

في حـين أشـار قنديلجـي والسـامرائي أن مـن أهـم أسـباب محدوديـة اسـتخدام الانترنـت في الأقطـار العربيـة مـا يـلي:

1. عـدم إنجاز البنـى التحتية والشـبكات المطلوبة للاتصالات.

2. قلـة الوعـي بما تتيحه الشـبكة من فرص معرفية وبحثية واسـتثمارية.

3. محدوديـة انتشـار واسـتخدام أجهـزة الحواسـيب في المجـالات الحياتيـة المختلفـة.

4.ارتفاع كلف الاشتراك أحيانا.

5.معوق اللغة، خاصة وأن معظم الموارد والمعلومات الموجودة على الشبكة هي باللغة الإنجليزية يقابل ذلك قلة في المواقع العربية المتوفرة فيها(قنديلجي والسامرائي، 2002م، ص113).

كما أنه لابد من الإشارة إلى أن قضية توفير بيئة إلكترونية آمنه وحماية المعلومات والمحافظة على سريتها باتت تشغل الكثير من المنظمات، فالأمن المعلوماتي والفيروسات والاختراقات بكافة أشكالها أصبحت خطراً يهدد كثيرا من المنظمات، ويمكن توضيح هذه المعوقات بشيء من التفصيل كما يلي:

- قصور الأمن المعلوماتي

أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة، إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب بأي شكل من الأشكال، ويؤكد السالمي والسالمي، أنه كلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة إلى حماية المعلومات المخزونة فيه، وأصبح أمن المعلومات رسالة مهمة للشركات والأفراد، حيث واجهوا الحاجة إلى حماية الخصوصية للفرد وتحديد الوصول إلى البيانات ومنع الاختراقات (السالمي والسالمي، 2005م، ص 153)، كما ذكر نورس وآخرون بأن عنصر الأمن والثقة يعد من أهم العناصر في أي تعامل إلكتروني والتي يعاني منها أغلب دول العالم (Norris، et Al، 2000، p97)، وفي هذا الصدد أشار السالمي والسليطي إلى أهم مرتكزات الحماية التكاملية لخصوصية المعلومات في البيئة الرقمية وهي كالتالي:

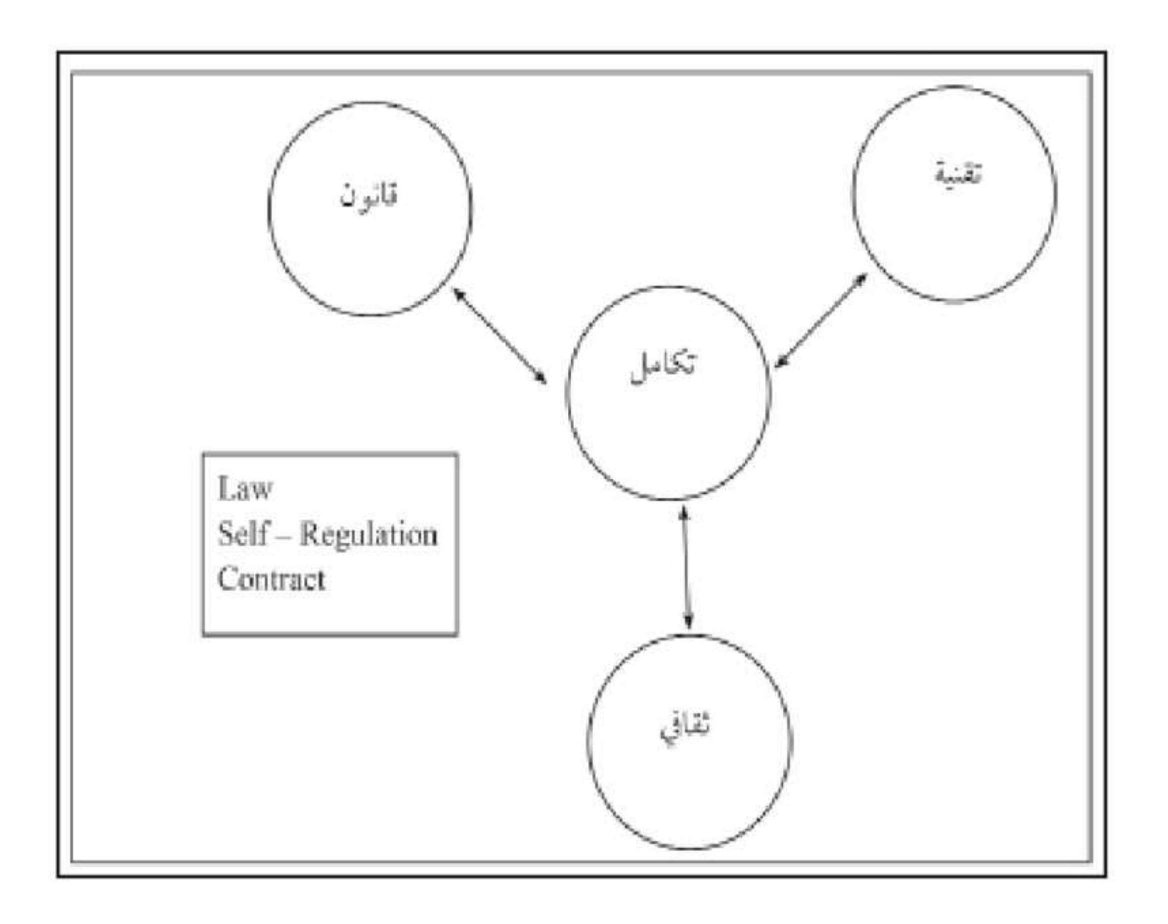
1.البعد التقني ويتضمن ذلك توفير أدوات حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمن.

2.البعد القانوني ويتمثل في توفير التشريعات اللازمة لتنظيم مسائل الحماية.

3.البعـد التوعـوي للحمايـة ويتضمـن تثقيـف وتوعيـة الأفـراد بالمخاطـر التـي تتعـرض لهـا البيانـات والتعـرف عـلى أهـم الوسـائل اللازمـة لضـمان حمايتها(السـالمي والسـليطي، 2008م، ص 360)، ويوضـح الشـكل التـالي أهـم تلـك المرتكـزات:

الشكل رقم (1)

مرتكزات الحماية التكاملية لخصوصية المعلومات في البيئة الرقمية



- المصدر: السـالمي والسليطي (2008م، ص360)

- الاختراق

يعرف الجنبيهي المخترق بأنه: "شخص لديه القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات بحيث تكون له القدرة على تخطي أي إجراءات أو أنظمة حماية اتخذت لحماية تلك الحاسبات أو الشبكات"، كما يصنف الاختراق إلى ثلاثة أنواع: اختراق الأجهزة، اختراق الموقع، اختراق البريد (الجنبيهي، 2006م، ص28)، وبعد أن تم تعريف من هو المخترق ؟ وأصناف الاختراق فإنه لابد من التأكيد على قضية أساسية وهي حماية المعلومات في المنظمة واستراتيجيتها والحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري ووفق ضوابط محددة وذلك لحمايتها من الاختراقات، ومن المتطلبات اللازمة لتحقيق هذا الغرض ما أورده الكيلاني وآخرون، والتي تتمثل فيما يلي:

- الأمن: وهي حماية قاعدة البيانات من التخريب والاختراق.
- التكامل: وهي حماية أجهزة الحواسيب والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية.
- السرية: وتعني عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام وتطبق عليهم النواحي القانونية في حالة مخالفة ذلك.
- التزامن: وهو ضمان استمرار دقة المعلومات عند إجراء التحديثات عليها(الكيلاني وآخرون، 2000م، ص20).
- أساليب الحماية من الاختراق

هناك عدة تقنيات حديثة تتخذ لحماية ممتلكات المنظمة من معلومات وبرامج، وبالتالي تساعد على تحقيق الأمن المعلوماتي وزيادة الثقة في كافة التعاملات الإلكترونية ومنها:

- جـدار الحماية أو جدار النار (Fire wall)

والـذي عرفـه شـحاته والنجـار بأنـه: "عبـارة عـن نظـام حمايـة أمنيـة عـن طريـق بنـاء بوابـة أو حاجـز عـازل بـين الشـبكات الداخليـة وشـبكة الانترنـت" (شـحاته والنجـار، 2003م، ص163)، فتقنيـة جـدار الحمايـة تسـتطيع أن تقـوم بالعديـد مـن الأمـور، والتـي حددهـا داود فيـما يـلي:

- فـرض السياسـة الأمنيـة، فجـدار الحمايـة أشـبه بشرطـي المـرور فيـما يخـص اسـتفادة المسـتخدمين مـن خدمـات الانترنـت فيسـمح بهـذه الخدمـات أو يمنعهـا تبعـا للسياسـة الأمنيـة للشركـة.
- تسـجيل وقائـع الاسـتخدام بدقـة مادامـت كل الرسـائل والأوامـر تمـر بـه عنـد خروجهـا إلى الانترنـت أو قدومهـا منهـا.
- الحـد من درجة تعرض الشـبكة للأخطار (داود، 2004م، ص262).
- التشفير

يـرى غنيـم أن التشـفير يعـد أحـد النظـم الأساسـية التـي تحقـق تأمـين وحمايـة الأعـمال والمعامـلات الإلكترونيـة (غنيـم، 2004م، ص321)، ويمكـن مـن خـلال التشـفير التغلـب عـلى العديـد مـن الأخطـار والتـي منهـا مـا ذكـره داود وهـي:

- محـاولات تعديل البيانات المنقولة بالشـبكة.
- تأخير إيصال بعض الرسـائل، وتغـير محتوياتها.
- تغيـير كلمات السر الخاصة بالمسـتفيدين.
- انتحال شـخصية المسـتخدم الحقيقي (داود، 2004م، ص189).

- التوقيع الإلكتروني

يعرف الصيرفي التوقيع الإلكتروني بأنه: "عبارة عن مجموعة من البيانات قد تأخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي وله طابع منفرد مما يسمح بتحديد شخصية الموقع عن غيره" (الصيرفي، 2006م، ص364)، ولقد انتشرت تلك التقنية انتشاراً كبيراً في العصر الحالي كنتيجة حتمية لتزايد الثورة المعلوماتية، وبالتالي ظهور الحاجة إلى الأمن المعلوماتي، حيث توفر تلك التقنية درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية عند تنفيذ المعاملات الإلكترونية (غنيم، 2004م، ص326)، في حين يرى نورس وآخرون أن التوقيع الإلكتروني يوفر ذات القدرة من الثقة والأمان التي يوفرها التوقيع التقليدي عن طريق مجموعة من الإجراءات يعبر عنها اختصاراً بالكود (رقم، رمز، شفرة) (Norris، et Al، 2000، p104)، كما أشار جيسب وفالسيش إلى أنه مع زيادة التوسع في استخدام تقنيات الحاسبات وشبكات المعلومات ازداد قلق الدول من مخاطر تأثير التقنية على المعلومات وخصوصيات الأفراد، لذا لابد من اتخاذ التدابير اللازمة لسن التشريعات والقوانين الدولية الكفيلة بتوفير الأمن المعلوماتي وتوفير بيئة إلكترونية آمنة (Jessup، & Valacich، 2006، p413).

3: المعوقات البشرية

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمرا تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية، حيث يؤكد جيسب وفالسيش أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقًا يواجه المؤسسات عند ممارستها للتكنولوجيا الحديثة(Jessup، & Valacich، 2006، p131)، كما أن المعوق البشري لتطبيق البرامج والتقنيات الإلكترونية قد يتمثل في أي من العوامل التالية:

أ.الأمية المعلوماتية

يعرف قنديلجي والسامرائي الأمية التكنولوجية بأنها: "عبارة عن جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها" (قنديلجي والسامرائي، 2002م، ص54)، وهذا التعريف ينطبق على أغلب مجتمعات الدول النامية ومنها المجتمعات العربية، حيث يرى السالمي والسليطي أن المجتمع العربي يعاني من أمية مخفية في التعامل مع الحاسوب، والقضاء عليها يحتاج لتضافر الجهود من المؤسسات الحكومية والخاصة لإبراز أهمية الحاسوب ودوره في نهضة الأمم، وهناك العديد من الأسباب لتلك الأمية ومنها ما يلي:

- التباين من نظام لآخر مما يصعب مهمة تبادل الرسائل والملفات.
- الجهل نتيجة لعدم متابعة التطورات في مجال الحاسوب.
- البنية التحتية للشبكات المحلية وأنظمة الاتصالات ضعيفة وهزيلة، نظرًا لقدم المواصلات الهاتفية أو الأنظمة المستخدمة، أو لعدم وجود خادمات قوية مناسبة، ولعدم وجود صياغة أو تحديث مستمر للشبكة.
- عدم وجود مراكز بحوث عربية موثقة أو اعتمادها كمصدر متجدد للمعلومات على المستوى الإقليمي.
- التجاهل لهذه الثورة خوفًا من سلبياتها (السالمي والسليطي، 2008م، ص272).

ويتطلب ذلك وضع الحلول المناسبة للتغلب على تلك الأمية المعلوماتية، ومن أهم الحلول لذلك ما ذكره قنديلجي والسامرائي والتي تتمثل فيما يلي:

- نشر المعرفة التكنولوجية تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عدة.

- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

- لابد من التأكد بأن تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمتها الحواسيب ليست غاية في ذاتها، بل إنها وسيلة لتحقيق غاية أخرى هي التطور والتقدم(قنديلجي والسامرائي، 2002م، ص56).

ب. العائق اللغوي

يشير داود إلى أن من القيود التي تحد حاليًا من انتشار استخدام الشبكة المعلوماتية في العالم العربي هو قيد اللغة، فلابد لمن يستخدمها أن يتقن اللغة الإنجليزية، ولا يمكن أن يستغني المستخدم العربي تمامًا عن معرفة اللغة الإنجليزية حيث إنه حتى الآن ما يزيد على (95 %) من المعلومات هي معلومات باللغة الإنجليزية (داود، 2004م، ص 360).

جـ. مقاومة التغيير

تعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم المنظمات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته، وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية، مما يجعلهم يقاومون كل تغيير داخل منظماتهم، حيث عرف روبنسون وروبنسون التغيير بأنه " التحرك من الوضع الحالي الذي نعيشه إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، وبالتالي فالتغير هو تلك العملية التي نتعلم فيها ونكشف الأمور بصورة مستمرة (روبنسون وربنسون، 2000م، ص 20)، وهناك العديد من المعوقات التي تحد وتمنع حدوث التغيير، والتي حددها اللوزي فيما يلي:

- التناقض بين حاجات التنظيم وأهدافه.

- التناقض بين حاجات الأفراد ورغباتهم.

- الصعوبة في توزيع الصلاحيات والمسؤوليات ومهام العمل.

- عدم توفر درجة عالية من المرونة في بيئات الأعمال.

- صعوبة تغيير بعض القيم والأنماط السلوكية.

- عدم وجود تخطيط مسبق لاستغلال حدوث التغيير (اللوزي، 2002م، ص235).

4: المعوقات المالية

إن مشروع تطبيق البرامج الإلكترونية في أعمال الإدارة والخدمات التي تقدمها يحتاج إلى أموال ضخمة تتناسب مع هذا التطبيق التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن الواقع أن معظم المنظمات تعاني من النقص في الإمكانات المادية اللازمة لمثل تلك التطبيقات، ويؤكد ذلك جبر حيث يرى أن من أهم المعوقات التي تواجه التطبيقات الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي، لذا لابد من أن يتم دعم تلك التطبيقات سياسياً ومالياً من قبل القيادات العليا، ليؤمن لها فرصة الاستمرار والتطور(جبر، 2002م، ص202)، كما يرى غنيم ضرورة مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل وذلك من خلال تحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الآلي (غنيم، 2006م، ص 209).

وبناء على ما سبق، يرى الباحث أن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها، فرضت أمام المنظمات على اختلافها تحديات كبرى، لذلك لابد من تنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق البرامج الإلكترونية في أعمال الإدارة وخدماتها، وكذلك نشر الوعي الإلكتروني مع الاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية، لمواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال.

2. جودة الخدمات الإلكترونية

إن تطبيق البرامج الإلكترونية والتي تعتبر أحد مقومات ومتطلبات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ساهم في جعل المواطن والمقيم يحصل على أغلب الخدمات الحكومية أياً كان موقعه سواء في العمل أو المنزل بطريقة ميسرة وآمنة، ووفر علية الكثير من الجهد والوقت، وهذا ما جعل الدولة تتبنى حث كافة قطاعتها على تقديم خدمات إلكترونية جيدة مع تلمس واكتشاف جوانب القصور في الخدمات المقدمة.

وتعتبر المديرية العامة للجوازات من أوائل قطاعات وزارة الداخلية التي اعتمدت التعاملات الإلكترونية في أغلب خدماتها المقدمة، مما أحدث نقلة نوعية أعمالها ومعاملاتها، إلا أن الباحث وبحكم عمله لسنوات طويلة في إدارة الجوازات لاحظ أن تقديم تلك الخدمات في قطاع أمني كبير مثل الجوازات لشريحة كبيرة من المستفيدين لايزال يعتريها بعض القصور خلال تقديم تلك الخدمات، لوجود بعض المعوقات أثناء تنفيذ الخدمة وتقديمها، والتي سيتم استعراض أهمها في هذا المبحث، حيث سيقوم الباحث باستعراض مفهوم الخدمة وخصائصها، ومفهوم الخدمات العامة وخصائصها، وماهية وخصائص الخدمات بقطاع الجوازات على وجه التحديد، وماذا تعني جودة الخدمة بشكل عام؟ ومفهوم الخدمات الإلكترونية ودوافع التحول نحوها وتحقيق جودة الخدمات فيها، وتحقيق الكفاءة والفعالية من خلالها، وفوائد تلك الخدمات الإلكترونية وأثارها.

أولاً: مفهوم الخدمة

إن مفهوم الخدمة تناوله العديد من الباحثين ومنهم الراجحي الذي ذكر تعريف كوتلر و ارمسترونج للخدمة بأنها: " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتوج مادي أو لا يكون ".

كما تطرق إلى تعريف (ستانتون) والذي عرفها بأنها " نشاطات غير ملموسة تحقق منفعة للزبون أو العميل وليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعه أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينه لا يتطلب استخدام سلعه مادية " (الراجحي، 2002م، ص23).

كما عرف PHKATLEL للخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة قدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون"(بوعنان، 2007م، ص58).

ومن خلال ما سبق، ومن إطلاع الباحث ومعلوماته، فإنه يرى أن الخدمة: نشاط غير ملموس يقدم من طرف إلى طرف أخر وقد يكون بمقابل مادي أو مجاني وقد يكون مرتبطاً بمنتوج ملموس أو غير ملموس.

ثانيًا: خصائص الخدمة

حصر الراجحي خصائص الخدمة في النقاط التالية:

1. غير ملموسة: أي المستهلك النهائي لا يستطيع لمسها أو تذوقها قبل قيامه بشرائها قياساً بالسلع المادية.

2. التلازم (سيادة الجانب الإنساني على نظم إنتاج وتقديم الخدمة): أي أن الخدمة تتأثر مباشراً بشخصية ومزاج وانفعالات وانطباعات الطرفين (منتج الخدمة ومستهلكها).

3. عدم وجود النمطية في تقديم الخدمة: أي أن الخدمة لا يمكن تقديمها في شكل نمطي في كل مرة.

4. تذبذب حجم الطلب: أي أن الطلب على الخدمة من قبل المستهلكين يتأثر بالعوامل الموسمية (الراجحي، 2002م، ص29).

ثالثـا: ماهية الخدمات العامة

عـرف السـالم الخدمـات العامـة بأنهـا: "تعبـير عـن اتجـاه الحكومـة نحـو تلبيـة أو إرضـاء حاجـات اجتماعيـة عامـة في تلـك القطاعـات الأساسـية التـي يكـون مـن المتعـذر عملياً توفـير بديـل فعـال للـدور الحكومـي فيهـا، وهـو الـدور الـذي يـؤدى متجـرداً إلا مـن اعتبـارات المنفعـة العامـة أو الصالـح الوطنـي وحـدة".

كـما أورد تعريـف الأسـمري والـذي يقـول بأنهـا " متطلبـات الحيـاة التـي تقدمهـا أجهـزة الخدمـات العامـة ذات العلاقـة بجمهـور المواطنـين، وفـق أسـاليب وإجـراءات واضحـة ومبسـطة تـؤدي إلى إنجـاز نوعـي سريـع، وفي إطـار تعامـل إنسـاني جيـد "(الراجحـي، 2002م، ص31).

وبالتـالي فإنـه يمكـن تعريفهـا بأنهـا: جميـع مـا تقدمـه أجهـزة الدولـة مـن خدمـات يحتاجهـا الجمهـور وفـق الأنظمـة والتعليـمات المرعيـة.

رابعًـا: خصائص الخدمات العامة

يمكـن حصر خصائص الأنشـطة الخدميـة الحكومية فيما يلي:

- لا تسـعى لتحقيق أرباح.
- غياب حافز المنافسـة.
- تمول من الدولة.
- تتم وفـق قيود قانونية.
- خدماتها في الغالب ضرورية.
- الجهـاز التنفيـذي لوحـدة الخدمـات العامـة يقـع عليـه عـبء ومسـؤولية توفـير وأداء النشـاط الخدمـي داخـل الإطـار المحـدد (الراجحـي، 2002 م، ص32).

خامسًا: ماهية وخصائص الخدمات بقطاع الجوازات

يعتبر قطاع الجوازات أحد القطاعات الحكومية، وتعتبر أنشطته من ضمن الأنشطة الخدمية الحكومية الهامة والضرورية، ومن البدهي أن تنطبق عليه خصائص الأنشطة الخدمية الحكومية المشار إليها سابقاً (الراجحي2002م، ص 32).

سادسًا: مفهوم جودة الخدمة

ذكر نور الدين أن جودة الخدمة لها تعريفات عديدة، وذلك نتيجة الاختلاف في حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب، وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين.

ومن تلك التعريفات، تعريف الدرادكة وشلبي اللذين عرفاها بأنها: "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي، والبعد الشخصي، كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم، سلوكياتهم، ممارساتهم اللفظية) مع العملاء.

في حين عرفها الضمور: من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات (البعد التقني، البعد الوظيفي، الإمكانيات المادية)، ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة، حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة (نور الدين، 2007م، ص65).

سابعًا: الخدمات الإلكترونية

لقد ذكر الباحثان الذنيبات والمبيضين أن فكرة الخدمات الإلكترونية نشأت نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع

نواحي الحياة ولا سيما الخدمات الحكومية بحيث أصبحت الحكومات تواجه تحديات التكنولوجيا وضرورات الاستفادة منها، وتطرقا إلى ما ذكره عبد الفتاح مراد أن الخدمات الإلكترونية تعني إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتدبير الشؤون العامة، إلا أن هذا التعريف وغيره من التعاريف الأخرى اعتبرت الخدمة الإلكترونية مرتبطة فقط بالإنترنت وأغفل دور أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى كالفاكس والهاتف والشبكات الحاسوبية وهي عناصر رئيسة لإتمام عملية الاتصال في تقديم الخدمات الإلكترونية وتعتمد عليها الكثير من الحكومات في أداء أعمالها بشكل أكثر من الإنترنت، وهذا من وجهة نظر الباحثين ينطبق أيضاً على تعريف أبي السعود الذي يرى أن الخدمات الإلكترونية هي الانتقال من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت، بالرغم من إمكانية بناء مشاريع التحول نحو الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على شبكات حاسوبية داخلية على مستوى الدولة أو حتى المدينة، ومما سبق فإنه يمكن القول إن الخدمات الإلكترونية هي الجوهر والأساس الذي تنطلق منه مشاريع الحكومة الإلكترونية(الذنيبات والمبيضين، 2009م، ص6)، وعليه يمكن تعريف الخدمات الإلكترونية بأنها: مجموعة من الخدمات التي تقدمها جهة ما من خلال تطبيقات برمجية تمكن المستفيدين من التعامل معها ذاتياً لتلبية احتياجاتهم الخدمية من خلال إحداث أثر أو أكثر لصالحهم في تعاملاتهم الإجرائية.

ثامنًا: تداعيات التحول نحو الخدمات الإلكترونية

إن هنالك أسباب ادت إلى تبني الكثير من المنظمات لفكرة تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين، حيث ذكر الباحثان الذنيبات والمبيضين

أن هنالك العديد من الدوافع التي تقف وراء الانتشار الواسع والسريع لتبني تقديم الخدمات إلكترونياً في شتى دول العالم بدلاً من الاعتماد على الخدمات التقليدية، حيث ذكرا أن العديد من الباحثين أمثال نائل العواملة قدموا مجموعة من العوامل التي أدت إلى تنامي الدعوات الرسمية والأكاديمية إلى تطبيق هذا التحول في الفكر الإداري ومن هذه العوامل:

1 -التطور التكنولوجي المتسارع في مجال المعلومات والاتصالات واتساع دائرة الاستثمار فيهما تولد عنه ضرورة تسخير هذا التطور لخدمة الحياة الإنسانية وتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

2- انتشار مفاهيم العولمة والانفتاح بين الشعوب من خلال الإنترنت الذي سهل الاطلاع على ثقافات الشعوب وتطورها، الأمر الذي دفع الحكومات إلى الإسراع في تحسين مستوى خدماتها ؛لأنها سوف تكون محل تقويم وانتقاد من المواطنين عند مقارنتها مع الخدمات التي تقدم الحكومات في العالم المتقدم.

3 -ارتفاع مستويات الوعي الشعبي وانتشار مفاهيم الديمقراطية والحرية الشخصية والإعلام الحر الذي أصبح أداة رقابية على أداء الحكومات بالإضافة إلى تنامي الدعوات التي تطالب بضرورة إصلاح القطاع العام وخاصة فيما يتعلق بتحسين مستوى الخدمات التي يؤديها والقضاء على الروتين واحتكار السلطة وتحقيق المشاركة في اتخاذ القرارات، فالتحول نحو تقديم الخدمات إلكترونياً يمكن أن يكون الرد الكافي على الطلبات التي تنادي بضرورة تحسين الخدمات العامة ورفع كفاءتها خاصة في أوقات إعلان الموازنات العامة.

4 -تداعيات التوجه نحو سياسات القطاع الخاص فيما يتعلق في التركيز على العملاء وتحسين الجودة وتخفيض تكاليف الإنتاج وتفعيل دور المنافسة في تقديم الخدمة للجمهور.

5 -مواكبة التطورات التكنولوجية في المجتمع الدولي فكثير من المنظمات العامة الدولية طبقت مفاهيم الحكومة الإلكترونية وكذلك بالنسبة لمنظمات الأعمال التي تحولت بأساليب عملها نحو الأساليب الإلكترونية وتطبيق الإدارة الإلكترونية بجميع جوانبها ومتطلباتها وصولاً إلى إيجاد المنظمة الإلكترونية، الأمر الذي أصبح معه من الضروري التكيف مع التغيرات الجديدة في البيئة المحيطة تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعرفة والتكنولوجيا(الذنيبات والمبيضين، 2009م، ص8).

تاسعًا: مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

إن جودة الخدمات الإلكترونية تعني إلى أي مدى يسهل الموقع الإلكتروني البيع والشراء وتسليم الخدمات والمنتجات بكفاءة وفاعلية، حيث أوضح Zeithmal بأنها: تتمثل في تقييم العملاء للخدمات المقدمة لهم من خلال التفاعل مع الخدمة، في حين يرى Praeg & Spath بأن جودة الخدمات الإلكترونية تعني: تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات والمعلومات المقدمة للعميل (عودة، 2012م، ص29).

ومما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها المواصفات النوعية الإيجابية التي تتوفر في الخدمة الإلكترونية، والتي تحقق الرضا للمستفيدين من حيث الدقة، واختصار الزمن، وتقليل الكلفة، وتبسيط الجهد، وتقليص الفجوة بين ما يتم تطبيقه وما هو مطبق عالمياً ومحلياً.

عاشرًا: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

ذكر نجم والمبيضين بأن دراسات كثيرة اشتملت على محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية، ومن تلك المحاولات ما ذكره زيثامل وآخرون بأن تلك الأبعاد تتمثل في الكفاءة، والموثوقية، والأداء،

والخصوصيـة، والاسـتجابة، والتعويـض، والاتصـال، والأمـن، والتزويـد، بينـما حددهـا يـو و دوسـو بأنهـا: تنحـصر في سـهولة الاسـتعمال، وجماليـة التصميـم، وسرعـة المعالجـة، والأمـن، بينـما ذكـر الطـائي وغالـب بـأن تلـك الأبعـاد تتمثـل في فعاليـة الموقـع وجـودة الخدمـة، ومحتـوى المعلومـات، والواجهـة البينيـة، وفي ضـوء ذلـك يمكـن تحديـد الأبعـاد الأساسـية لجـودة الخدمـة الإلكترونيـة بتوافـر العوامـل التاليـة:

- جودة موقع الويب.
- جودة البرمجيات.
- جودة الخدمات.
- جودة المعلومات.
- الأخلاقيـات الإلكترونيـة (نجم والمبيضين، 2009م، ص16).

حادي عـشر: خصائص جودة الخدمات الإلكترونية

ذكـر النعيمـي أن هنالـك خصائـص يجـب توافرهـا في الخدمـات الإلكترونيـة المقدمة للمسـتفيد، حيـث حـدد أهـم خصائـص جـودة الخدمـات الإلكترونيـة بمـا يلي:

- سهولة الاستخدام.
- وضوح المعلومـات والتعليمات.
- الموثوقية.
- سرعـة تحميل الصفحة.
- وقت إتمـام العملية.
- جمالية الموقع.
- الخصوصيـة والأمن (عودة، 2012م، ص29).

ثـاني عشر: الخدمات الإلكترونيـة وتحقيق الكفاءة والفعالية

إن تحقيـق الكفـاءة والفعاليـة في الخدمـات الإلكترونيـة المقدمـة للمسـتفيدين يتطلـب تحـولات إداريـة واسـعة وتطويـرا مسـتمرا لنظـم العمـل مبنيـا عـلى أسـس علميـة وإداريـة، وهـذا مـا ذكـره الباحثـان الذنيبـات والمبيضـين مـن أن مـشروع التحـول نحـو الخدمـات الإلكترونيـة يحتـاج إلى عمليـة تغيير واسـعة تتضمـن تطبيـق العلـوم السـلوكية عنـد عمليـة اتخـاذ القـرار وفي مرحلتـي التخطيـط والتنفيـذ وإجـراء متابعـة وتقويـم مسـتمرين لعمليـة التغيير مـع التركيـز عـلى إدارة أي أزمـة قـد تظهـر خـلال ذلـك، وأن ظـروف التغيـير والتطويـر التـي ترافـق التحـول نحـو الخدمـات الإلكترونيـة تجعـل مـن إدارة المنظـمات عمليـة صعبـة يواجههـا المديـرون، حيـث إنهـم يواجهـون ضغوطـات كبـيرة ومعقـدة ومثـيرة للتحـدي وفرصـاً كثـيرة أيضـاً، فعليهـم أن يحسـنوا اسـتخدام المـوارد بكفـاءة وفي الوقـت ذاتـه عليهـم البحـث عـن طـرق لضـمان تحقيـق الفعاليـة عـلى المـدى الطويـل للمنظـمات، حيـث إن اسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات في أداء أعـمال المنظـمات العامـة والخاصـة يعـد مـن أبـرز التحديـات التـي تواجههـا لمـا يرافقهـا مـن تحـولات في طريقـة الأداء ومسـئولية الدقـة في اسـتغلال المـوارد المتاحـة.

فمـن المعـروف أن التحـول نحـو تقديـم الخدمـات الإلكترونيـة يحتـاج إلى تكاليـف باهظـة لذلـك فمـن المهـم تعظيـم الفائـدة منـه بحيـث يحقـق فوائـد اقتصاديـة تتجـاوز التكاليـف التـي تـم إنفاقهـا، وهـذا مـا يعكـس أهميـة ربـط التحـول نحـو الخدمـات الإلكترونيـة بمفاهيـم الكفـاءة والفعاليـة فهـي مـن أبـرز المـؤشرات المسـتخدمة في قيـاس الأداء المؤسـسي وتعـد مـن أنسـب المـؤشرات لقيـاس أداء الحكومـة الإلكترونيـة فقـد وصفـت الفعاليـة بأنهـا قـدرة المنظمـة عـلى التكيـف مـع الظـروف المتغـيرة باسـتمرارك، والتحـول الالكـتروني مـا هـو إلا اسـتجابة المنظـمات للتطـورات في البيئـة المحيطـة، أي أن قـدرة المنظمـة الحكوميـة عـلى اسـتغلال

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالشكل الذي يساعد على تحقيق أهدافها يعكس مستوى فعاليتها، ومن جانب آخر فإن القدرة على التكيف والتغير وفقاً للمستجدات والتطورات في البيئة المحيطة وتحقيق الأهداف المخططة وتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد يعكس الكفاءة في الأداء، وبمعنى آخر وصفت الكفاءة بأنها استخدام الموارد المتاحة لإنجاز الأهداف بأقل تكلفة، كما أن تحقيق الكفاءة والفعالية في الخدمات الإلكترونية قد يواجه تحديات تعوق التقدم والنجاح ومن أبرزها نقص الكفاءات البشرية القادرة على التغير وقيادة التغيير والاستفادة من التكنولوجيا، وكذلك ضعف الاتجاهات نحو التغيير لدى القادة والعاملين مما يبرز مشكلة مقاومة التغيير من وقت لآخر، لذلك فمن المهم التعرف على مصادر عدم النجاح في مثل هذا التحول بحيث يتم التعامل مع هذه المصادر بالشكل الذي يساعد على السماح بإدخال التغيير وتطبيقه بشكل أكثر كفاءة وفعالية وبسرعة أكبر(الذنيبات والمبيضين، 2009م، ص9).

ثالث عشر: فوائد ومنافع الخدمات الإلكترونية

بما أن من الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية تقديم الخدمات للمستفيدين، وتحقيق الكفاءة والفعالية في ذلك، حيث ذكر عبد الوهاب بأن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات للمواطنين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية، مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات، وبما أن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية للحكومات والمواطنين من خلال تقديم مستوى خدمات أفضل، فكلما أنتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر(عبد الوهاب، 2008م، ص70).

ومن خلال ذلك يمكن استعراض أهم الفوائد والمنافع للخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال تطبيقات البرامج الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية (حسين، 2013م، ص446)، والتي تتمثل فيما يلي:

أ- الفوائد الاقتصادية:

1. توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.

2. مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس).

3. مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية.

4. إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وأمن المعلومات.

5. توحيد الجهود، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة.

6. فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

ب- الفوائد الإدارية:

1. تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

2. القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.

3. الإدارة تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحاً وتلغي الواسطة والمحسوبية والمجاملة.

4. البرامج الحكومية الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

5. برامج الحكومة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية.

6. مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

ج- الفوائد الاجتماعية:

1. تحفيز المواطنين لاستخدام تطبيقات برامج الحكومة الإلكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

2. تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره.

3. تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية المتعددة.

رابع عشر: آثار تطبيق الخدمات الإلكترونية

حيث إن تقديم الخدمات الإلكترونية يتم من خلال برامج الحكومة الإلكترونية ويعتبر من أهدافها الرئيسية، فإن أي تغير أو تحول لابد أن يكون له آثار مختلفة والتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية وبرامجها وتطبيقاتها في تقديم الخدمات سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة ويمكن تصنيف هذه الآثار على النحو التالي:

- آثار سياسية واجتماعية:

تتمثل هذه الآثار بمجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الحكومة الإلكترونية، فهل تضمن الحكومة الإلكترونية فرصاً متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية، وهل تضمن مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنين؟ وتثار أسئلة كثيرة حول أمن المعلومات الشخصية والمؤسسية على السواء.

- آثار اقتصادية ومالية:

إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات قد يساعد في خفض كلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعليم، الثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، وبذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير، بالإضافة لشراء التكنولوجيا وأمن المعلومات واستكمال البنية التحتية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة.

- آثار إدارية وتنظيمية:

وتشمل هذه الآثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي، كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية،

البشرية، الإجرائية والتشريعية أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي (إلغاء ودمج وإنشاء) بما يكفل تفعيلاً للتوجه.

- آثار تكنولوجية:

يؤدي التحول إلى الحكومات الإلكترونية وتطبيقاتها إلى زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحدياً إضافياً لمنتجي التكنولوجيا لإحداث مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية بكافة أنواعها بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الإلكتروني وحاجات سوق العمل، وهذا يعني مزيداً من الاستثمارات في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصاً التعليم العالي.

- آثار بيئية:

حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث، استنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام، وكذلك يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل العادات والقيم والتقاليد الاجتماعية، وتعرض أمن المعلومات على كافة المستويات للخطر مثل السطو على المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب (حسين، 2013م، ص450).

ومما سبق يرى الباحث أن تقديم الخدمات من خلال تطبيقات البرامج الإلكترونية له آثاراً إيجابية على المستفيدين وكذلك على العاملين بالمنظمة مقدمة الخدمة، وتكاد الآثار السلبية لتلك التطبيقات محدودة، ويسهل التعامل معها.

3. تطبيقـات البرامج الإلكترونيـة وعلاقتها بجودة خدماتها

يشـهد عـالم اليـوم ثـورة تكنولوجيـة ومعلوماتيـة نتـج عنهـا تراكـم معـرفي كبـير، مـما جعـل الكثـير مـن المنظـمات تبحـث عـن الآليـات المناسـبة والفعالـة للاسـتفادة مـن ذلـك في أعمالهـا وخدماتهـا التـي تقدمهـا للمجتمـع، حيـث أشـار درويـش إلى مـا ذكـره النمـر وآخـرون مـن أن توفـر التقنيـة للمنظـمات في عـالم اليـوم أدى إلى تحـول الأنشـطة العاديـة إلى أنشـطة إلكترونيـة للاسـتفادة منهـا في مجـال تقديـم الخدمـات في مـا أصبـح يعـرف بالحكومـة الإلكترونيـة بهـدف تقليـل كلفـة الإجـراءات الحكوميـة ومـا يتعلـق بهـا مـن عمليـات إداريـة عـن طريـق تقديـم هـذه العمليـات والإجـراءات المتعلقـة بهـا إلكترونيـاً، فضـلاً عـن زيـادة كفـاءة عمـل الحكومـات خـلال تعاملهـا مـع المواطنـين أو القطـاع الخـاص، أو المنظـمات، كـما تطـرق إلى مـا أورده عنـبر مـن أن الحكومـة الإلكترونيـة ترتكـز عـلى مبـدأ القـدرة عـلى تبـادل المعلومـات مـع الحكومـات المماثلـة، أو المواطـن أو قطـاع الأعـمال، وهـذا يتطلـب تحقيـق الانفتـاح والتكامـل والترابـط، مـع الأخـذ في الاعتبـار أهميـة ودور البرمجيـات في نجـاح تحـول الأعـمال إلى الشـكل الإلكـتروني، بحيـث تكـون تلـك البرمجيـات قـادرة عـلى تحقيـق أهـداف الحكومـات مـن خـلال القـدرة عـلى التعامـل مـع عـدد كبـير جـداً مـن المواطنـين والحكومـات وقطـاع الأعـمال، ومرنـة وقابلـة للتعديـل والصيانـة، والاسـتمرار عـلى العمـل دون التوقف(درويـش، 2005م، ص 1).

ولتسـليط الضـوء عـلى تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بمجـال تقديـم الخدمـات، فـإن الباحـث سـوف يسـتعرض مفهـوم تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومـن ثـم تجـارب بعـض الـدول في تقديـم خدماتهـا مـن خـلال البرامـج الإلكترونيـة المطبقـة فيهـا، مـع التركيـز عـلى تجربـة المملكـة العربيـة السـعودية في تطبيـق البرامـج الإلكترونيـة بشـكل عـام، إضافـة إلى اسـتعراض أهـم تطبيقـات تلـك البرامـج في تقديـم الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، وواقـع تلـك الخدمـات

المقدمة من خلالها، وأبرز المعوقات التي تواجه تطبيق تلك البرامج في تقديم الخدمات، ومن ثم نبذة عن إدارة جوازات محافظة جدة (محل الدراسة).

أولاً: مفهوم تطبيقات البرامج الإلكترونية

عرف البقمي تطبيقات البرامج الإلكترونية بأنها: "الاستخدام التكاملي الفعال لتقنية المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد وقطاعات الأعمال"(البقمي، 2014، ص1). ويتفق الباحث مع هذا التعريف لتطبيقات البرامج الإلكترونية حيث يرى بأنها: مجموعة الأعمال الإجرائية التي يقوم بها الموظفون الحكوميون باستخدام مجموعة النظم والوسائط الإلكترونية في تقديم الخدمة للمستفيدين، من خلال وعيهم الإداري بأهمية تطبيق تلك البرامج لتحقيق جودة الخدمة المقدمة من خلالها.

ثانيًا: تجارب بعض الدول في تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات

إن مشروع الحكومة الإلكترونية بمفهومه وإدارته يمثل ثورة إدارية تنموية للأعمال والخدمات الحكومية، إذ يربط بين تكنولوجيا المعلومات وبين مهام ومسئوليات الجهاز الحكومي من خلال اتباع استراتيجيات وسياسات واضحة تأخذ بالاعتبار المتغيرات في مجال صناعة المعلومات وانعكاس ذلك على الأعمال والخدمات الحكومية، ففي العصر التقني تعد المعلومات والمعلوماتية مقياساً من مقاييس التقدم والرقي، حيث إن معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجيات وخطط دولية لتحول مجتمعها إلى مجتمع معلوماتي، وفيما يلي عرض لأهم تجارب تلك الدول:

1. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

من التجارب الرائدة في تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات تجربة الولايات المتحدة الأمريكية والتي تعد من أوائل الدول التي تبنت

الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني، وأحرزت تقدماً كبيراً في هذا المجال، حيث سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية وهما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون (كلينجر-كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الإنترنت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات، حيث إن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية تقوم على عدة أبعاد من أهمها تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين (حسين، 2013م، ص451). فالحكومة الأمريكية تقدم مجموعة من الخدمات الإلكترونية من خلال بوابتها الإلكترونية (usa.gov)، ومن تلك الخدمات ما يتعلق بالجوازات والهجرة والسفر والإقامة وغيرها من الخدمات المتاحة على الموقع (www.usa.gov).

2. تجربة الحكومة السنغافورية

يشير أبو مهارة إلى أن البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية في سنغافورة رأت النور عام 2000م، وقدمت العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، وتعد تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة تجربة رائدة في تطبيق البرامج الإلكترونية في أعمالها وخدماتها، حيث تعمل الحكومة الإلكترونية فيها على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الإلكتروني (أبو مهارة، 2012م، ص7). مما جعل المواطن يستطيع إنجاز معاملاته الحكومية من المنزل، بل يستطيع أن يتمتع بالعديد من الخدمات في مختلف القطاعات عبر استخدام الهاتف النقال(حسين، 2013، ص453).

3. تجربة المملكة الأردنية الهاشمية

يشير العلاق إلى أن المملكة الأردنية الهاشمية تحتل مرتبه متوسطة من حيث المعدل بين دول العالم ذات الجاهزية لتبني تطبيقات الإدارة والأعمال الإلكترونية، وتأمل المملكة الأردنية أن تصبح خلال السنوات القليلة

القادمة مركزاً رئيساً في المنطقة العربية لتطوير البرمجيات والخدمات الأخرى ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات، (العلاق، 2005م، ص210). ويضيف السالمي والسليطي إلى أن الهدف العام لدى الحكومة الأردنية هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظف الحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين، كما تتمتع الأردن بالعديد من المقومات مثل البنية التحتية وتوافر المواد البشرية المؤهلة إضافة إلى جهة حكومية هي وزارة الاتصالات والمعلومات التي تقوم بالدور التنسيقي والداعم لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (السالمي والسليطي، 2008م، ص347).

ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن إلى تحسين الأداء الحكومي وتقديم الخدمة وكفاءة الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية والوصول إلى درجة عالية من الرضا لدى متلقي الخدمة، هذا بالإضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة، ومن أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الأردنية من خلال بوابتها الإلكترونية: إصدار وتجديد الإقامة، وإصدار وتجديد تأشيرة بقصد العمل أو الدراسة أو السياحة أو المرور، وطلب نقل إذن إقامة، وغيرها من الخدمات (www.jordan.gov.go).

4. تجربة الإمارات العربية المتحدة

يذكر الجار الله أن الإمارات تقف على قمة الهرم منفردة حيث احتلت المرتبة الأولى عربياً والمرتبة 21 عالمياً ضمن تصنيف هيئة الأمم المتحدة لبرامج الحكومة الإلكترونية وهي تجربة بحق تستحق الاستفادة منها (الجار الله، 2003م، ص32). ويرى كتوعة أن حكومة دبي الإلكترونية تسعى الى توحيد جميع الخدمات الحكومية التي تقدمها الدوائر الحكومية بغية تهيئتها تحت مظلتها الإلكترونية، وتعتبر من الحكومات القليلة في العالم التي تبنت مثل هذه المبادرة(كتوعه، 2004م، ص498). ويشير ياسين إلى أن دولة الإمارات

العربية المتحدة بصورة عامة وإمارة دبي على وجه الخصوص تعد مركزاً للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط، كما ترتكز جهود تحويل اقتصاد الإمارات إلى اقتصاد المعرفة والإدارة الإلكترونية على بنية تقنية ومعلوماتية متطورة (ياسين، 2005م، ص299). كما أشار السالمي والسليطي إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة يعد مشروعاً رائداً ومتقدماً وخاصة في إمارة دبي، حيث تسعى إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محسوبة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية ومن المتوقع أن تنتهي دولة الإمارات من إنجاز هذا المشروع بحلول عام 2010م في إطار المبادرات التي تطلقها الإمارات سواء على المستوى الاتحادي أو على مستوى كل إمارة (السالمي والسليطي، 2008م، ص324).

ومن خلال ما سبق فإن بوابة حكومة دبي الإلكترونية توفر العديد من الخدمات من خلال بوابتها الإلكترونية، ومن تلك الخدمات ما يلي:

1. الخدمة الذاتية آمر (كيوسك) وهذه الخدمة تهدف إلى تسهيل وتبسيط الخدمات التي توفر من قبل الجنسية والإقامة وذلك بتوفير الخدمات الإلكترونية الحديثة والمتطورة والتي منها (خدمة الاستفسار عن تأشيرة - خدمة طباعة التأشيرة - خدمة طباعة إحصائيات كفيل ومكفول- خدمة طلب تجديد جواز سفر المواطنين).

2. خدمة برق وتختص بتجديد إقامة الأفراد (الفئات المساعدة - العائلات والمستثمرين) دون الزيارة الفعلية لمبنى إدارة الجنسية والإقامة أو أحد مراكز الخدمة التابعة لها.

3. خدمة تكامل وتختص بالربط الإلكتروني بين الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي وهيئة الصحة بدبي(www.dubai.ae).

وأيضاً يمكن ذكر بعض البرامج الإلكترونية المتاحة من خلال البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة ومنها ما يلي:

- برنامج أو مبادرة (أبشر): لتعزيز مشاركة الكوادر الوطنية في سوق العمل.
- برنامج إماراتي: بوابة المنح والمزايا والخدمات المقدمة للمواطنين.
- برنامج اهتمام: يهدف البرنامج إلى التواصل مع الجمهور من أجل استطلاع آرائه حول كيفية تحسين مستوى الخدمات الحكومية (www.gov.ae).

5ـ تجربة دولة الكويت

سعياً إلى مواكبة التطور التكنولوجي، قامت دولة الكويت بخوض مشروع الحكومة الإلكترونية لتدخل في المنظومة العالمية وذلك لينعم المواطن بمزيد من التقدم والرفاهية في إنجاز المعاملات الحكومية، لذلك تم تصميم البوابة الإلكترونية الرسمية لدولة الكويت (kgo) والتي تقدم خدماتها لجميع قطاعات المجتمع الكويتي من مواطنين ومقيمين وجهات رسمية وقطاع خاص وزائرين، وبالتالي فالبوابة الإلكترونية تمثل مدخل للحصول على المعلومات والبيانات والخدمات الحكومية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة دون توقف باللغتين العربية والإنجليزية، كما تتيح لزوارها إمكانية التعرف على الكثير من المعلومات والخدمات والنظم والقوانين المتعلقة بدولة الكويت من خلال قنوات وصول متعددة مثل الويب أو وسائل تكنولوجيا الاتصالات المختلفة، كما تمثل البوابة الإلكترونية الرسمية نقلة نوعية وتغيراً جذرياً في مفهوم عملية توفير المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية، ومن أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البوابة للمواطنين الكويتيين والمقيمين بدولة الكويت ما يلي:

- إصدار أو تجديد أو استبدال جواز السفر للمواطن الكويتي.

- إصدار أو تجديد أو تحويل الإقامة للمقيمين.

- الزيارة العائلية وتذاكر المرور، بالإضافة إلى العديد من الخدمات المتاحة من خلال البوابة (www.e.gov.kw).

6.تجربة المملكة العربية السعودية

يرى أبو عباءة أن المملكة حالياً تخطو خطوات كبيره لتحسين وتطوير بنيتها التحتية، حيث إن من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية متينة (أبو عباءة، 2004، ص12). ويشير أحمد إلى أن ما يميز الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وجود بعض الأنظمة الحديثة والتي منها نظام التصديق والتوثيق الإلكتروني الذي يعتبر مهماً لأمن معلومات الحكومة الإلكترونية، وهناك عقد وقع في 2003م بين الحكومة وبين مجلس الغرف التجارية الصناعية والذي يقدم خدمة التصديق والتوثيق للمنتسبين عن بعد دون الحاجة للذهاب لمكاتب الغرف وقد تم تجهيز النظام وجميع ما يلزم لإطلاق النظام لـ (20)غرفة تجارية والذي سيخدم أكثر من 8 ملايين مواطن ومقيم (أحمد، 2009، ص306).

تأسيساً على ما تقدم، يرى الباحث أن تطبيقات البرامج الإلكترونية لها فوائد كثيرة ليس على مستوى الفرد، بل على مستوى الحكومات والمؤسسات والمجتمع بشكل عام، لذا أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بهذا المجال حيث أن الكثير من الوزارات والقطاعات فيها بدأت تعتمد بشكل كبير على التقنية الإلكترونية في إنجاز كافة معاملاتها وتقديم خدماتها، وذلك من أجل زيادة إنتاجية تلك القطاعات، والمساهمة في بناء اقتصاد قوي، ودعم التنمية الشاملة والمستدامة.

وحيث إن المديرية العامة للجوازات هي أحد قطاعات وزارة الداخلية

المناط بها الكثير من المهام والاختصاصات، فإنها تعتبر من أوائل قطاعات الدولة التي حرصت على إدخال التعاملات الإلكترونية في أعمالها وخدماتها ومنها إدارة جوازات محافظة جدة، والتي بادرت كغيرها من الإدارات بتقديم العديد من الخدمات من خلال تطبيق البرامج الإلكترونية المتمثلة في برنامجي أبشر ومقيم.

ثالثًا: تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات

قبل أن نستعرض أهم البرامج الإلكترونية المطبقة في إدارة جوازات جدة، نورد نبذة عن الشركة المنفذة لتلك البرامج وهي شركة علم لأمن المعلومات.

- نبذة عن شركة علم لأمن المعلومات

هي شركة وطنية حكومية تأسست عام 2002م ومملوكة لصندوق الاستثمارات العامة، وتقدم حلولاً مبتكرة من خلال تحويل الخدمات من الطرق التقليدية إلى طرق ذكية بأعلى معايير الجودة ويرتكز جوهر عملها على ابتكار حلول متقدمة من شأنها تحويل خدمات القطاع العام إلى خدمات مبتكرة ذات جودة عالية. وذلك من أجل تسهيل إنجاز الخدمات، وتوفير الوقت، وإبقاء الأفراد والشركات على تواصل مع منشآت الخدمات العامة، وتسعى الشركة بشكل دؤوب لمساعدة المنشآت على تحسين وتطوير خدماتها، والعمل بذكاء واحترافية كي تُقدم إلى عملائها خدمات فائقة عبر ابتكارها لمجموعة واسعة من طرق تقديم الخدمات سواءً كانت بشكل مباشر أو من خلال نوافذ إلكترونية آمنة، وتهدف إلى تبني أكبر منظومة للأعمال الإلكترونية الآمنة وقد تحقق ذلك عبر تقديم عدد كبير من الخدمات الإلكترونية من خلال بوابات إلكترونية رئيسية، تتيح كل واحدة منها باقة متكاملة من الخدمات الخاصة بمنشأة حكومية معينة أو قطاع اقتصادي محدد.

ومن أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها:

- إفادة: تقدم التقارير الطبية الإلكترونية للمستفيدين على مستوى الأفراد والقطاعات.

- تم: تقوم فكرة خدمة " تم" على ربط الإدارة العامة للمرور إلكترونياً بالجهات المستفيدة.

- خطوة: تتيح تقديم طلبات الوظائف أو التسجيل في الجامعات وغيرها آلياً دون الحاجة للحضور.

- عِلم كلاود: توفر تطبيقات وبرامج وبنية تحتية من مزود خدمة واحد، لمنشآت القطاع العام والخاص وتهدف إلى تقليل التكلفة والمخاطر والأعباء التشغيلية للخدمات الإلكترونية.

- كاشف: تقوم خدمة كاشف بالتحقق المباشر من الحالة الأمنية للمركبات.

- مقيم: ابتكرت شركة عِلم خدمة "مقيم" وطورتها لمنح رجال الأعمال وإدارات الموارد البشرية لديهم، أو من يفوضونهم فرصة الدخول المباشر، بأي وقت ومن أي مكان، إلى قواعد بيانات المديرية العامة للجوازات عن طريق الإنترنت والتحكم بها للقيام بكافة الإجراءات الخاصة بباقة من الخدمات الخاصة بمكفوليهم، بكل يسر وسلاسة وأمان.

- يقين: خدمة تمكن المؤسسات من التحقق من صحة بيانات عملائها وفقا للسجلات الرسمية.

- إشعار: تتيح للأفراد والشركات إمكانية الحصول على معلومات عن الخدمات الحكومية و تنفيذ معاملات حكومية عبر الرسائل النصية.

- أبشر: تقدم بوابة أبشر الإلكترونية خدماتها للمواطنين والمقيمين لإنهاء إجراءاتهم إلكترونيا دون الحاجة لمراجعة إدارات الجوازات، وتقدم هذه الخدمات للأفراد والمؤسسات التي يكون عدد العمالة (100) عامل فما دون، ومن تلك الخدمات (خدمة إصدار الإقامة وتجديدها، إصدار تأشيرة الخروج والعودة وإلغائها،..... الخ) (www.elm.sa).

ومواكبة لاتجاه المنظمات الأمنية بالمملكة العربية السعودية لاستخدام التقنيات الحديثة للقيام بمهامها وتقديم خدماتها، فإن إدارة الجوازات بجدة اعتمدت بدورها على تلك التقنيات وفعلْت استخداماتها في جوانب العمل المختلفة، ويقصد بتلك التقنيات" الأجهزة ذات الأنظمة الإلكترونية التي تستخدمها إدارات وشعب الجوازات مثل الحاسب الآلي، وأجهزة تحديد الهوية، وأجهزة كشف التزوير التي تبسط كافة أعمال الجوازات، وتسهل من إجراءات تنفيذها"(درويش، 2013م، ص8).

وتتمثل البرامج الإلكترونية المطبقة بإدارة الجوازات بمحافظة جدة في برنامج أبشر، وبرنامج مقيم، وهما من البرامج الإلكترونية المتخصصة بتقديم الخدمات الخاصة بإدارة الجوازات للمستفيدين من المواطنين والوافدين، وفيما يلي توضيح لأهم الخدمات المقدمة من خلال البرنامجين:

1: برنامج خدمة مقيم

تتيح بوابة مقيم الإلكترونية ربط منشأتك إلكترونياً بالمديرية العامة للجوازات وتقدم لك خدمات تمكنك من إصدار تأشيرة الخروج والعودة، وتمديد تأشيرة الخروج والعودة أو إلغائها، وإصدار تأشيرة الخروج النهائي والاطلاع على المعلومات المحدثة الخاصة بالمكفولين لدى شركتك، والتأكد من أوضاعهم، إضافة الى الكثير من الخدمات الأخرى المتاحة، ويمكنك القيام بهذه الخدمات من مكتبك في دقائق معدودات، فلا شك أن هذا الربط

الإلكتروني يساعد على رفع الأداء، وتعزيز الكفاءة واختصار الوقت والجهد الذي يستغرقه إنجاز المعاملات والتأشيرات ويقلل من التكاليف الإدارية.

أ-الخدمات التي تقدمها بوابة مقيم

تقدم بوابة مقيم أكثر من (20) خدمة إلكترونية ضمن اشتراك واحد عبر باقتي اشتراك: باقة مقيم شامل، وباقة مقيم عمليات، وتمنح كل باقة المشتركين بها القدرة على الوصول إلى جميع خدمات بوابة مقيم، وفيما توفر باقة "مقيم شامل" للعملاء إمكانية إجراء عدد غير محدود من عمليات الاستعلام والمعاملات مقابل اشتراك سنوي، تتيح باقة "مقيم عمليات" القيام بالمعاملات مقابل الدفع عن كل معاملة.

ب- باقة مقيم شامل

تمنح هذه الخدمة المشترك إمكانية القيام بإجراء عدد لا محدود من كافة العمليات التفاعلية وكافة خدمات الاستعلام عن المقيمين العاملين في المنشأة من قِبَل الجهة أو الشخص المفوض داخل هذه المنشأة مقابل اشتراك سنوي يدفعه مرة واحدة.

ج- باقة مقيم عمليات

تمنح هذه الخدمة المشترك فرصة الاستفادة من خدمات محددة من الخدمات المتنوعة التي يقدمها "مقيم" من عمليات تفاعلية وخدمات الاستعلام مقابل دفع اشتراك سنوي مخفَّض، كما يوجد رسوم يتم دفعها مقابل كل عملية تفاعلية أو خدمة اطلاع يقوم بها.

د- الخدمات التفاعلية لإنجاز المعاملات الإلكترونية

1.خدمة إصدار تأشيرة الخروج والعودة المفردة إلكترونياً وطباعتها وإلغائها.

2.خدمة إصدار تأشيرة الخـروج النهائي إلكترونيـاً وطباعتها وإلغائها.

3.خدمـة تجديد الإقامة.

هـ- خدمات الاستفسـار الإلكترونية

1.بيانـات مقيم بواسـطة رقم الإقامة.

2.معلومـات عامة حول مقيم على كفالتك.

3.معلومـات رخصة قيادة.

4.خدمـة الاستفسـار عن مخالفات مقيـم على كفالتك.

5.خدمة الاستفسـار عن مقيم بواسـطة الاسم.

6.تأشـيرة الخروج العودة برقم الإقامة.

7.تأشـيرة الخروج العودة برقم التأشيرة.

و- خدمـات قوائم مديرية الجوازات الإلكترونية

1.خدمـة قائمة جميع المقيمـين على كفالتك.

2.خدمـة قائمـة المقيمـين حديثـي الدخـول (الذيـن لم يتـم إصـدار إقامـات لهـم حتـى الآن).

3.خدمـة قائمة حاملي تأشـيرة الخروج والعودة.

4.خدمـة قائمة حاملي تأشـيرة الخروج النهائي.

5.خدمة قائمة ذوي السـجلات غير النشـطة.

6.خدمـة قائمة الهاربين.

7.خدمـة طباعة قائمة المقيمين مـع تابعيهم.

8.خدمة الإحصـاءات العامة الإلكترونية.

2: برنامج خدمة أبشر

شرعت المديرية العامة للجوازات في تقديم خدماتها الإلكترونية عبر البوابة الإلكترونية "أبشر" www.epassport.gov.sa و تحويل جميع التعاملات التي تتم بينها وبين عدد من الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة إلى معاملات آلية تتم بشكل سريع و دقيق سعياً منها في تطبيق الحكومة الإلكترونية وبما يحقق التوجيهات الكريمة من لدن ولاة الأمر – حفظهم الله -، وذلك من خلال البوابة الإلكترونية للجوازات (أبشر).

ومن خلال خدمات أبشر، فإن المديرية العامة للجوازات تهدف لتوفير خدمات إلكترونية آمنه ومتميزة تتسم بالسرعة والدقة والارتقاء بجوده الأداء والرقي بمستوى العمل وتسهيل الإجراءات وتسخير الإمكانات التقنية بما يضمن خدمة المواطنين والمقيمين والمؤسسات الحكومية والأعمال على مدار الساعة ودون الحاجة لمراجعة إدارات الجوازات.

أ- الأهداف

1.العمل على تخفيض عدد مراجعي الجوازات وتوفير الخدمة لهم عبر الشبكة العنكبوتية.

2.العمل على الربط مع جميع القطاعات الحكومية إلكترونياً.

3.التقليل من حالات التزييف والتزوير.

4.توفير بيئة عمل آمنة لمنسوبي القطاع.

5.العمل على تبسيط إجراءات التعامل مع القطاع.

6.إنهاء الإجراءات بكل سهولة في أي وقت ومن أي مكان.

ب-المزايا

1. الحصول على الخدمة مجاناً بدون أي رسوم إضافية.

2.الحصول على الخدمة على مدار الساعة وفي أي وقت ومن أي مكان.

3.تفادي الانتظار والازدحام.

4.سرعة أداء الخدمة والحصول على نتائجها.

ج- نشر الخدمات

تسعى المديرية العامة للجوازات لنشر خدماتها الإلكترونية وتوعية المواطنين والمقيمين بأهمية التسجيل والتفعيل للاستفادة من الخدمات المقدمة والعمل بكل الوسائل للوصول إلى الموطن والمقيم كالتالي:

1.المشاركة في المهرجانات والمعارض الرئيسية (الجنادرية - معرض الكتاب - معرض جايتكس...).

2.عمل زيارات خاصة للتفعيل ونشر الخدمات.

3.توفير أجهزة الخدمة الذاتية (kiosk).

4.توفير موظفين في جميع إدارات ومراكز الجوازات لتفعيل المسجلين.

5.إعداد حملة إعلانية عبر التلفزيون.

6.إعداد حملات إعلانية عبر مواقع الإنترنت والصحف ولوحات الطرق.

7. طباعة وتوزيع مطويات عن الخدمات وطريقة الاستفادة منها.

8.التواجد بشكل فعال في مواقع التواصل الاجتماعي.

د- الخدمات الحالية

1.إصدار تصريح سفر.

2.إلغاء تصريح سـفر.

3.إصدار الإقامة.

4.تجديد الإقامة.

5.إصدار تأشـيرة خروج وعودة.

6.إلغاء تأشـيرة خروج وعودة.

7.إصدار تأشـيرة خروج نهائي.

8.إلغاء تأشـيرة خروج نهائي.

9.الاطلاع على البيانات الشـخصية.

10.الاطلاع عـلى بيانات التابعين.

11.الاطلاع عـلى بيانات العاملين.

12.الاسـتعلام العام عن أحقيـة القيام بالحج.

13.الاسـتعلام العام عـن صلاحية التأمين الصحـي للمقيمين فقط.

14.الاسـتعلام عن العمالـة الجديدة والزائرين.

15.الاسـتعلام العام عن حالة تأشـيرة خروج وعودة.

16.الاستفسـار العام عن البصمة.

17.الاسـتعلام عن صلاحية الإقامة.

18.الاستفسـار عن وصول العمالة.

هـ - التسجيل والتفعيل في خدمات الجوازات الإلكترونية "أبشر"

يمكن التسجيل و التفعيل في الخدمات باستخدام احدى الطرق التالية:

1- عن طريق الدخول للبوابة الإلكترونية للجوازات www.Epassport.gov.sa والتسجيل فيها ومن ثم زيارة أقرب مركز تفعيل أو عبر أجهزة الخدمة الذاتية.

2 -عن طريق تفعيل الحساب أولاً عبر جهاز الخدمة الذاتية (kiosk)، حيث ستصلك كلمة مرور مؤقتة على هاتفك النقال تمكنك من الدخول إلى البوابة الإلكترونية للجوازات ومن ثم إكمال الإجراءات.

3 -التوثيق و التفعيل عن طريق البنوك التالية: (سامبا - الرياض - الراجحي) ومن ثم القيام بالتسجيل عبر البوابة الإلكترونية للجوازات.

و- طريقة التسجيل في الخدمات

1 -الدخول إلى خدمات الجوازات الإلكترونية "أبشر" www.Epassport.gov.sa.

2-اختر مستخدم جديد.

3-قم بتعبئة البيانات كما هو موضح بالشاشة والموافقة على الشروط والأحكام بعد قراءتها.

4 -سيتم إرسال رمز التأكيد إلى هاتفك المتحرك، قم بإدخاله في الحقل المخصص.

5 -سيطلب النظام منك إنشاء حساب مستخدم.

6 -بعد إتمام مرحلة إنشاء حساب المستخدم، سيقوم النظام بعرض رسالة تفيد بذلك ويرشدك إلى طباعة النموذج (وهو متوفر في مراكز التفعيل أيضاً)، وعليك طباعته وتوقيعه وتسليمه لموظف التفعيل المختص في أي من مراكز التفعيل.

ز-جهاز التفعيل الذاتي

هو جهاز إلى مرتبط بالبوابة الإلكترونية بوزارة الداخلية مباشرة ويستطيع من خلاله كل من المواطن والمقيم (ممن لديهم بصمة) القيام بتسجيل حساب خاص به وتفعيله للاستفادة من كافة الخدمات الإلكترونية المتاحة.

ح- فوائد جهاز التفعيل الذاتي

توفر هذه الخدمة قناة إلكترونية تمكن المواطن والمقيم من تفعيل الخدمات الإلكترونية للجوازات " أبشر " والحصول على العديد من الخدمات المدرجة فيها ويتميز جهاز الخدمة بسهولة الاستخدام والأمان والموثوقيه لكافة المعاملات الإلكترونية المنجزة من خلاله.

ط-خطوات إصدار تصريح سفر

1- الدخول إلى خدمات الجوازات الإلكترونية "أبشر" www.Epassport.gov.sa.

2 -من القائمة يمين الشاشة اختر (الجوازات) ثم اختر تصاريح السفر للتابعين.

3 -اختر زر موافق في وسط الشاشة لإتمام العملية.

4 -اختر طريقة إصدار التصريح:

- إصدار تصريح بواسطة جواز السفر.

- إصـدار تصريح بواسـطة الهوية الوطنية.

5 -سـتظهر قائمـة بأسـماء المسـجلين عـلى سـجل العائلـة الخـاص بـك والذيـن ليـس لديهـم تصاريـح سـفر سـارية المفعـول.

6 -اخـتر التابع المطلوب عمل تصريح سـفر له.

7 -اخـتر نوع التصريح.

- تصريح لسـفرة واحدة.
- تصريح لعدة سـفرات.

8 -اخـتر مدة التصريح.

- تحديـد تاريـخ معين (هجري أو ميلادي).
- مدة سريان الجواز.

9 -اخـتر زر إصـدار التصريح للانتقـال إلى الخطوة التالية.

10 -سـتظهر لـك شاشـة تتضمـن تفاصيـل إصـدار تصريـح السـفر والتأكـد مـن صحتهـا.

11-في حـال الموافقة اختر زر تأكيد لإتمـام العملية.

12 -الآن تـم إصدار تصريح سـفر إلكـتروني، ولا يلزم طباعته.

ي- خطوات عرض أو إلغاء تصريح سـفر:

1 -الدخـول إلى خدمـات الجـوازات الإلكترونيـة "أبـشر" www.Epassport.gov.sa.

2 -مـن القائمـة يمـين الشاشـة اخـتر (الجـوازات) ثـم اخـتر تصاريـح السـفر للتابعـين.

3 -اختر زر موافق في وسط الشاشة لإتمام العملية.

4 -في أعلى الشاشة اختر (عرض أو إلغاء تصاريح السفر).

5-ستظهر قائمة بأسماء من لديه تصريح سفر ساري المفعول من أفراد أسرتك.

6 -اختر التابع المراد عرض أو إلغاء تصريح السفر الخاص به.

7 -ستظهر في الأسفل تفاصيل التصريح.

8 -في حال طلب إلغاء التصريح اضغط على زر (إلغاء التصريح).

ك- خطوات إصدار تأشيرة خروج وعوده أو خروج نهائي:

1 -الدخول إلى خدمات الجوازات الإلكترونية "أبشر" www.Epassport.gov.sa.

2 -من القائمة يمين الشاشة اختر (الجوازات) ثم اختر خدمات العمالة.

3 -في أعلى الشاشة ستظهر الخيارات التالية: (يعمل - خروج نهائي - متوفى - هروب - أخرى).

4 -اختر (يعمل).

5 -ستظهر قائمة بأسماء العاملين لديك.

6 -ابحث عن العامل المطلوب إصدار تأشيرة له، ثم اضغط على (تفاصيل أكثر) الموجودة في يسار الشاشة.

7 -تأكد من تسديد الرسوم المطلوبة.

8 -تأكد من تاريخ الإقامة وتاريخ الجواز.

9 -من ضمن الخيارات في الأسفل اختر زر (إصدار تأشيرة خروج و عودة أو خروج نهائي).

10 -ستظهر رسالة (تنبيه) ثم اختر موافق بعد قراءته.

11 -بالنسبة لتأشيرة الخروج والعودة اختر مدة التأشيرة: (بالأيام أو العودة قبل تاريخ...).

12 -اختر زر (إصدار التأشيرة).

13 -ستظهر رسالة تبين بأنه سيتم إصدار التأشيرة.

14 -اختر زر موافق.

15 -قم بطباعة التأشيرة.

ل- خطوات إلغاء تأشيرة السفر:

1 -الدخول إلى خدمات الجوازات الإلكترونية "أبشر" www.Epassport.gov.sa.

2 -من القائمة يمين الشاشة اختر (الجوازات) ثم اختر خدمات العمالة.

3 -ستظهر قائمة بأسماء العاملين.

4 -ابحث عن العامل المطلوب لإلغاء تأشيرته، ثم اضغط على (تفاصيل أكثر) الموجودة في يسار الشاشة.

5 -من ضمن الخيارات في الأسفل اختر زر (إلغاء التأشيرة).

م- خطوات إصدار الإقامة:

1 -الدخـول إلى خدمـات الجـوازات الإلكترونيـة "أبـشر" www.Epassport.gov.sa.

2 -مـن القائمة يمين الشاشـة اختر (الجـوازات)، ثم اختر إصدار إقامة.

3 -سـتظهر قائمة بأسـماء العاملين.

4 -اخـتر العامـل المطلوب إصدار إقامة له.

5 -قـم بتعبئـة بيانـات الإقامـة (مـدة الإصـدار - مـكان الميـلاد - جهـة إصـدار الجـواز - الحالـة الاجتماعيـة).

6 -يجـب التأشـير بالموافقة على الشروط والأحكام.

7 -اخـتر زر (إصدار إقامة).

8 -سـتظهر شاشـة تتضمن معلومات العامـل والتأكد منها.

9 -في حـال الموافقـة اختر زر تأكيد لإتمـام العملية.

ش- خطوات تجديد الإقامة:

1 -الدخـول إلى خدمـات الجـوازات الإلكترونيـة "أبـشر" www.Epassport.gov.sa.

2 -مـن القائمة يمين الشاشـة اختر (الجوازات)، ثم اخـتر خدمات العمالة.

3 -في أعـلى الشاشـة سـتظهر الخيـارات التاليـة: (يعمـل - خـروج نهـائي - متـوفى - هـروب - أخـرى).

4 -اختر (يعمل).

5 -ستظهر قائمة بأسماء العاملين.

6 -ابحث عن العامل المطلوب تجديد إقامته، ثم اضغط على (تفاصيل أكثر) الموجودة في يسار الشاشة.

7 -تأكد من تسديد الرسوم المطلوبة.

8 -من ضمن الخيارات في الأسفل اختر زر (تجديد إقامة).

9 -حدد مدة التجديد المطلوبة، ثم اضغط على زر تجديد.

10 -ستظهر شاشة تتضمن معلومات العامل والتأكد منها.

11 -في حال الموافقة اختر زر تأكيد لإتمام العملية (www.elm.sa).

واقع الخدمات المقدمة من خلال تطبيقات البرامج الإلكترونية في الجوازات

تشير الإحصاءات إلى أن العدد الإجمالي للمستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات الإلكترونية (أبشر) إلي يوم الاثنين الموافق 1435/7/16هـ كالتالي:

خدمة	عدد العمليات
تأشيرة خروج وعودة	13922
تصاريح سفر	1086
تأشيرة خروج نهائي	1068
إصدار إقامة	1557
تجديد إقامة	12556
تعديل مهنة	745
نقل خدمة	1082
المجموع الكلي	32016

المصدر: موقع المديرية العامة للجوازات

ولقد جاء في صحيفة عكاظ بعددها 4684 بتاريخ 6/14/ 1435 هـ، بأن المديرية العامة للجوازات أنجزت مجموعة من خدماتها إلكترونياً بنسبة تجاوزت 85 في المئة، وذلك في الفترة من 29/ 2/ 1435هـ وحتى 1435/5/30هـ، حيث ذكر مدير عام الجوازات اللواء سليمان بن عبدالعزيز اليحيى أن عدد المسجلين في خدمات الجوازات الإلكترونية "أبشر" زاد بشكل كبير، ما أدى إلى زيادة الإجراءات المطلوب تنفيذها عن طريقها، وأضاف "الجوازات تسعى في ظل متابعة وزير الداخلية ومن خلال مساندة

مركـز المعلومـات الوطنـي، إلى تحقيـق هدفهـا المتمثـل في جعـل كل إجراءاتهـا وخدماتهـا ممكنـة إلكترونيـاً، وأن تصبـح إداراتهـا مـن دون مراجعـين"، كـما جـاء فيهـا مـا ذكـره المتحـدث الرسـمي باسـم المديريـة العامـة للجـوازات، المقـدم أحمـد فهـد اللحيـدان، بأنـه بالمقارنـة بـين عـدد الخدمـات المقدمـة عـن طريـق إدارات الجـوازات وتلـك المنجـزة إلكترونيـاً، نجـد أن خدمتي(أبـشر، مقيم)تجاوزتـا إدارات الجـوازات في تقديـم معظـم هـذه الخدمـات خـلال الأشـهر الماضيـة، وذلـك عـلى النحـو التـالي:

- تجديد الإقامة:

بلـغ مـا تـم تنفيـذه عـن طريـق إدارات الجـوازات نحـو 14 في المئـة مـن المجمـوع الـكلي، بينـما كانـت النسـبة للخدمـات الإلكترونية(أبـشر، مقيم)هـي 86 في المئـة، مشـيرا إلى أن تصاريـح السـفر للتابعـين قـد أنهـت إدارات الجـوازات إجـراءات 25 في المئـة مـن منهـا مقابـل 75 في المئـة للخدمـات الإلكترونيـة.

- إصدار تأشيرة خروج وعودة:

تـم تنفيـذ 18 في المئـة مـن هـذه الخدمـة عـن طريـق إدارات الجـوازات، بينـما كانـت النسـبة للخدمـات الإلكترونية(أبـشر، مقيم)هـي 82 في المئـة. وقـال اللحيـدان، إن الجـوازات أضافـت عـددا مـن الخدمـات الإلكترونيـة مطلـع هـذا العـام مثـل خدمـة نقـل خدمـات خدمـة تعديـل مهنـة وخدمـة حجـز موعـد لإصـدار أو تجديـد جـواز السـفر السـعودي، وذلـك للتيسـير عـلى المواطنـين والمقيمـين، وتابـع: "الجـوازات تشـهد نقلـة نوعيـة في خدماتهـا الإلكترونيـة وفقـا لمـا هـو مخطـط، ولذلـك نحـث الجميـع عـلى التسـجيل في خدمـات الجـوازات الإلكترونيـة والاسـتفادة منهـا".www .okaz.com.sa

ومـن خـلال تلـك الإحصـاءت يـرى الباحـث أن إدارة الجـوازات عازمـة عـلى الاسـتفادة مـن البرامـج الإلكترونيـة في تقديـم خدماتهـا؛ لمـا لهـا مـن إيجابيـات، يوجزهـا الباحـث فيـما يـلي:

- توفير الوقت.
- توفـير الموارد البشرية واللوجسـتية والمالية.
- إنتاجيـة أعلى، نتيجة لرضى الموظفين والمسـتفيدين.
- قواعـد بيانات حكومية رسـمية بأدنى نسـبة أخطـاء في إدخال البيانات.
- تقليـل الغرامـات عـلى الـشركات والموظفـين مـن خـلال نظـام التنبيـه الـذكي لتجديـد الإقامـات وتأشـيرات الخـروج والعـودة.
- إمكانيـة الدخـول إلى خدمـة " أبـشر و مقيـم" مـن أي حاسـب آلي متصـل بالإنترنـت عـبر بوابـة إلكترونيـة مخصصـة.
- ضـمان الاتصال الآمـن عبر الإنترنت وعدم المسـاس بخصوصية المعلومات.

ورغـم تلـك الإيجابيـات في تقديـم الخدمـة مـن خـلال البرامـج الإلكترونيـة والتـي تـم ذكرهـا بعاليـه، فإنـه مـن خـلال خـبرة الباحـث العمليـة بجـوازات محافظـة جـدة يـرى أن هنالـك بعـض المعوقـات التـي لاتـزال تحـد مـن الاسـتفادة الكاملـة والفعالـة مـن تطبيقـات تلـك البرامـج ومـن أهـم تلـك المعوقـات مـا يـلي:

- قلـة الوعـي بنظـام أبـشر ومقيـم مـن قبـل العاملـين، وكذلـك غيـاب المعلومـة عـن بعـض المسـتفيدين مـن خدماتهـا.
- كـثرة الملاحظـات عـلى نظـام الربـط الآلي مـع وزارة العمـل، حيـث إن بعـض المعامـلات تصـدر مـن مكتـب العمـل والعـمال كنقـل الكفالـة

ورخـص العمـل وتعديـل المهـن، ولا تصـل عـن طريـق النظـام إلى إدارة الجـوازات.

- وجـود بعـض الملاحظـات عـلى سـجلات الوافديـن وعنـد محاولـة تعديلهـا مـن قبـل العاملـين عـلى الحاسـب الآلي بـإدارة الجـوازات لا يقبـل النظـام، مـا يسـتوجب الرفـع للمديريـة العامـة للجـوازات.
- قلـة أعـداد الأفـراد العاملـين عـلى أجهـزة الحاسـب الآلي ونقـص الخـبرة لـدى البعـض منهـم.
- بـطء نظام الحاسـب الآلي وتوقفه في أحيان أخرى.

ومـما سبق يؤكـد الباحـث أن جميـع المنظـمات معنيـة بتطبيـق البرامـج والتقنيـات الإلكترونيـة ومسـايرة التطـور التكنولوجـي السريـع مـن أجـل تقديـم خدمـات تتميـز بالجـودة لمسـتفيديها، ولـكي يتحقـق ذلـك، فإنـه يسـتلزم وجـود قـادة أصحـاب فكـر إداري متطـور ومتجـدد وقادريـن عـلى حـث العاملـين معهـم عـلى الاسـتفادة مـن كل مـا هـو جديـد في مجـال الإدارة الإلكترونيـة وبرامجهـا مـع تطويـع كافـة أقسـام وهيـاكل ومسـتويات المنظمـة بالتزامـن مـع تطويـر مهـارات وقـدرات العاملـين لمواكبـة هـذا الوضـع الجديـد والمنشـود.

نبـذة عن إدارة جوازات محافظة جدة

هـي إحـدى الإدارات التابعـة إداريـاً لجـوازات منطقـة مكـة المكرمـة، ومقرهـا الرسـمي مدينـة جـدة، وتـشرف عـلى العديـد مـن الشـعب والأقسـام، بالإضافـة إلى إشرافهـا عـلى مطـار الملـك عبـد العزيـز الـدولي ومدينـة الحجـاج ومينـاء جـدة الإسـلامي، وتقـوم إدارة جـوازات محافظـة جـدة بعـدة مهـام ومسـؤوليات ومـن أهمهـا مـا يـلي:

- تنظيـم جميـع مـا يتعلـق بإصـدار وتجديـد جـوازات السـفر السـعودية للمواطنـين.

- تنظيـم جميـع مـا يتعلـق بشـؤون القادمـين إلى المملكـة، سـواء للإقامـة أو الزيـارة أو لغـرض الحـج أو العمـرة.

- تنظيـم عمليـة الدخـول والخـروج مـن وإلى المملكـة عـبر المنافـذ التابعـة لجـوازات جـدة.

- التأكـد مـن تقيـد المواطـن والمقيـم والزائـر بالأنظمـة وتطبيـق اللوائـح عـلى المخالفـين.

- إصدار تصاريح الحـج للمقيمين.

- التنسـيق مـع الأجهـزة المعنيـة بالدولـة بشـأن تطبيـق الأحـكام وتنفيـذ التعليـمات.

- توعيـة المواطـن والمقيـم فيـما يخـص التعليـمات المصـدرة مـن المديريـة العامـة للجـوازات.

- مكافحـة أعـمال التزويـر والتزييـف للوثائـق الرسـمية(www.moi.gov.sa).

ثانياً: الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة تبين وجود عدد من الدراسات العربية والأجنبية اهتم بعضها بإلقاء الضوء على تطبيق البرامج الإلكترونية، والبعض الآخر اهتم بجودة الخدمات الإلكترونية، وسوف يتم استعراض الدراسات السابقة بالشكل التالي:

- الدراسات العربية

1. دراسة الأعرج (2013م) بعنوان: العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك:

أجريت هذه الدراسة بالأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، بكلية الإدارة والاقتصاد، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، ومدى تأثير وسائل تكنولوجيا المعلومات والقدرة والمعرفة باستخدامها على اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من المتعاملين مع البنوك، وبلغ حجم العينة (214) فرداً، وتم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن القدرة والمعرفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات لها تأثير جوهري في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية.

- أن مدى توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات يعتبر من العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية.

2. دراسة الراجحي (2012م) بعنوان: تقويم جودة الخدمات التى تقدمها إدارة جوازات منطقة الرياض من وجهة نظر المستفيد.

أجريت هذه الدراسة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية وهدفت الدراسة إلى التعرف على توقعات المستفيدين لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات منطقة الرياض، والكشف عن اختلاف توقعات المستفيدين وفق المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة، وتحديد أهم معايير الحكم على جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من المستفيدين من خدمات جوازات منطقة الرياض، وبلغ حجم العينة (506) أفراد. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن توقعات المستفيدين من الخدمات المقدمة تختلف وفق متغير المؤهل، والسن، وصفة مقدم الطلب، ومعدل التردد ولا تختلف وفق متغير الجنسية.

- أن أهم معايير الحكم على جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين جاءت وفقاً للترتيب التالي: (المعاملة الحسنة، السرعة في أداء الخدمات، وضوح وبساطة الإجراءات، الدقة في التنفيذ، فخامة المبنى، مظهر العاملين).

3. دراسة العياشي (2012م)، بعنوان: خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين- دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة – قسنطينة:

أجريت هذه الدراسة بجامعة منتوري – قسنطينة بالجزائر، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنظمة المعلومات الإلكترونية بمختلف أنواعها، واستعراض مختلف خدمات المعلومات الإلكترونية، ومحاولة تبيان مكانة خدمات المعلومات الإلكترونية وذلك من خلال أهميتها، ودورها في إتاحة المعلومات ومتطلبات تحقيقها ونجاحها، ومعرفة واقع خدماتها. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من المستفيدين، وبلغ حجم العينة (102) من الأفراد، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن وجود خدمات معلوماتية فعالة يُسهم في إتاحة المعلومة للمستفيد بأسرع وقت وبأقل جهد.
- أن الخدمات المعلوماتية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة تسعى إلى مسايرة التطور في مجال التكنولوجيا الحديثة.
- أن خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية تلعب دوراً محورياً في تلبية احتياجات المستفيدين منها.

4. دراسة السعيد والمحاميد (2012م) بعنوان: أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن):

أجريت هذه الدراسة بالأردن، وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الأعمال الإلكترونية المستخدمة في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العاملين في تلك البنوك، وأثر تلك الجودة على جودة الخدمات المصرفية المُقدمة لعملاء البنوك. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من العاملين، وبلغ حجم العينة (100) فرد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن الأعمال الإلكترونية بالبنوك الأردنية والخدمات المقدمة من خلالها ذات مستوى عال.

5. دراسة الموسى (2011م) بعنوان: أثر جودة الخدمة الإلكترونية على الولاء الإلكتروني للعملاء (بالتطبيق على الخطوط الجوية السعودية):.

هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح طبيعة ونوع العلاقات فيما بين الخدمة الإلكترونية للخطوط السعودية والولاء الإلكتروني للعملاء، والكشف عن أثر جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من الخطوط على الولاء الإلكتروني لعملائها. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من المستفيدين من خدمات الخطوط الجوية العربية السعودية الإلكترونية، وبلغ حجم العينة (384) فرداً. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن هناك تأثيرا معنويا لجودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من الخطوط على الولاء الإلكتروني لعملاء الخطوط الجوية العربية السعودية.

6. دراسة المنهالي (2011م) بعنوان: تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي:

أجريت هذه الدراسة بجامعة الشرق الأوسط وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بالإمارات العربية المتحدة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من العاملين، وبلغ حجم العينة (150) فرداً، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن أهم متطلب لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هو القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع.

- أن القناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر الضمانة الأساسية لنجاح المشروع.

- أهمية إخضاع العاملين لدورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والإنترنت).

- أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى الدقة في إنجاز معاملات المستفيدين.

7. دراسة العطوي (2009م) بعنوان: تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية:

أجريت هذه الدراسة بجامعة الملك فيصل، وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية، ويتم هذا من خلال استعراض التجارب الدولية في مجال تقييم المواقع البلدية واستخلاص الدروس من تلك التجارب، والتعرف على المعايير المستخدمة في تقييم الخدمات الإلكترونية على مواقع البلديات. وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى لعينة من مواقع الأمانات الإلكترونية، وبلغ حجم العينة (90) موقعاً إلكترونياً.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أنه مازال أمام الأمانات الكثير من العمل للارتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة لزوار المواقع، حيث يلاحظ غياب عناصر التقييم في بعض المواقع، كما أن الحصول على بعض الخدمات يتطلب إجراءات روتينية من خلال زيارة الأمانة، وليس من خلال الموقع الإلكتروني.

8. دراسة الذنيبات والمبيضين (2009م) بعنوان: اختبار كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشؤون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الإلكترونية:

أجريت هذه الدراسة بمعهد الإدارة العامة بالرياض، وهدفت هذه الدراسة إلى اختبار كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشؤون الأجانب، والتعرف على أثرها في قبول المستفيدين من خدماتها، والكشف عن مستوى قبول الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين، إضافة إلى التعرف عوامل الدفع لقبول المستفيدين للخدمات الإلكترونية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من المراجعين لمديرية الجنسية وشؤون الأجانب، وبلغ حجم العينة (126) فرداً. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن هناك قبولا بمستوى مرتفع للخدمات الإلكترونية المقدمة لدى المستفيدين.
- توافر الجودة والفعالية وانخفاض تكلفة الخدمة الإلكترونية تمثل عوامل دفع إيجابية لقبول الخدمات الإلكترونية؛ لما لها من مزايا يلمسها المستفيد.

9. دراسة نجم و المبيضين (2009م) بعنوان: الجودة الإلكترونية (نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية):

أجريت هذه الدراسة بجامعة الزيتونة الأردنية، وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم رؤية واضحة للجودة الإلكترونية وعناصرها، والدروس المستفادة من تجارب شركات الأعمال القائمة على الإنترنت، وتحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة للمستفيدين. واعتمدت الدراسة على تطوير الطريقة

المعروفة (ServQual) أو نموذج الفجوات (Gaps Model) الذي تم تطويره من قبل باراسورامان وآخرين (Parasuraman et al) وذلك لتحديد الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الإلكترونية والمتمثلة في (موقع الوب، جودة البرمجيات، جودة المعلومات، جودة وتنوع الخدمات الإلكترونية، الأخلاقيات الإلكترونية) التي استخدمت للتعرف على التطوير المستمر للبرامج الإلكترونية في الأجهزة الأمنية وعلاقته بجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين من خدماتها، وقد طبقت هذه الدراسة على (19) دراسة بحثت في أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن أبعاد جودة الخدمة تم تحديدها بخمسة أبعاد أساسية هي: الملموسات (التسهيلات المادية والأجهزة والأفراد) المعولية (Reliability)، الاستجابة، المقدرة (معرفة ومهارات مقدم الخدمة)، والتقمص العاطفي (Empathy)، كما أن مستوى الجودة الإلكترونية ازداد مع التوسع في تطبيقات الإنترنت عالمياً.

10. دراسة الشوابكة (2008م) بعنوان: العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي (دراسة اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية):

أجريت هذه الدراسة بالجامعة الأردنية بعمان، وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي الدوائر الحكومية الأردنية، ومعرفة مدى جاهزيتها لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، وأهم العقبات التي تُحد من تطبيقها. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من الموظفين، حيث بلغ حجم العينة (340) فرداً، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية ومستوى الأداء الوظيفي.

- أن توفير التكنولوجيا يُسهم في تحسين الأداء الوظيفي.

- أهمية تحديث القوانين والتشريعات لتطبيق الحكومة الإلكترونية لتحسين الأداء الوظيفي.

- وجود معوقات إدارية ومالية وقانونية يحد من تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.

11. دراسة المطيري (2007م) بعنوان: اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الإلكترونية بدولة الكويت:

أجريت هذه الدراسة بالجامعة الأردنية بعمان، وهدفت إلى التعرف على اتجاهات المديرين في الوزارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من المديرين في مختلف المستويات الإدارية بالوزارات الكويتية، وبلغ حجم العينة (428) فرداً، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن أهم نتائج الدراسة: ضرورة تطوير وتدريب الموارد البشرية وزيادة إلمامهم المعرفي في الجوانب التكنولوجية.

12. دراسة درويش (2005م) بعنوان: تطبيقات الحكومة الإلكترونية (دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي):

أجريت هذه الدراسة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، وهدفت إلى الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على البيئة الإدارية والتنظيمية لتطبيقات

الحكومـة الإلكترونيـة في إدارة الجنسـية والإقامـة وجهـود تنميـة وتطويـر العنـصر البـشري فيهـا، مـع تسـليط الضـوء عـلى أبـرز المعوقـات التـي تعـترض تطبيقـات الحكومـة الإلكترونيـة، وكذلـك التعـرف عـلى وجهـات نظـر المبحوثـين حـول جـودة تطبيقـات الحكومـة الإلكترونيـة. وقـد اسـتخدمت الدراسـة المنهـج الوصفـي التحليـلي، وبلـغ حجـم العينـة (300) فـرد. وتـم اسـتخدام الاسـتبانة كأداة لجمـع البيانـات.

وقـد توصلـت الدراسـة إلى عـدد مـن النتائـج مـن أهمهـا: أن المعوقـات التشريعيـة تمثـل أكـثر المعوقـات تأثـيراً عـلى سـير العمـل في الحكومـة الإلكترونيـة.

- الدراسات الأجنبية

1. دراسـة فـادى (2013م) بعنـوان: تصـورات المسـتخدمين نحـو جـودة المواقـع الإلكترونيـة وأثرهـا عـلى القصـد مـن اسـتخدام خدمـات الحكومـة الإلكترونيـة في الأردن:

هدفـت هـذه الدراسـة إلى التحقـق مـن تصـورات المسـتخدمين إزاء نوعيـة المواقـع الإلكترونيـة، والتعـرف عـلى تأثـير هـذا التصـور عـلى اسـتخدام خدمـات الحكومـة الإلكترونيـة في الأردن، والكشـف عـن أثـر متغـيرات نظـام الجـودة (بنـاء تصميـم تفاعـلي) عـلى رغبـة المسـتفيدين في اسـتخدام خدمـات الحكومـة الإلكترونيـة.

وقـد اسـتخدمت الدراسـة المنهـج الوصفـي لعينـة مـن المسـتفيدين مـن خدمـات الحكومـة الإلكترونيـة في الأردن، حيـث بلـغ حجـم العينـة (211) فـرداً، وتـم اسـتخدام الاسـتبانة كأداة لجمـع البيانـات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن تصـورات المسـتخدمين إيجابيـة نحـو الاسـتفادة مـن خدمـات الحكومـة الإلكترونيـة.

- أن متغـيرات نظـام الجـودة بمـا في ذلـك بنـاء تصميـم تفاعـلي جيـد لـه أثـر كبـير عـلى رغبـة المسـتفيدين مـن اسـتخدام خدمـات الحكومـة الإلكترونيـة.

2. دراسـة ريجينـا وفرانـك وأيـدن (2009م) بعنـوان: جـودة الخدمـة الحكوميـة عـلى الإنترنـت (دراسـة للخدمـة عـبر الإنترنـت للإيـرادات الايرلنديـة):

هدفـت هـذه الدراسـة إلى التعـرف عـلى نوعيـة الخدمـة عـبر الإنترنـت التـي تقدمهـا هيئـة المفوضـين الايرلنديـة، والخاصـة بإيـرادات الضرائـب قسـم الإيـداع، ونظـام جمـع الإيـرادات عـبر الإنترنـت، وفحـص جـودة خدمـة الإنترنـت مـن وجهـة نظـر المواطنـين و الممارسـين الذيـن يسـتخدمون نظـام الضرائـب الحكوميـة الإلكـتروني.

وقـد اسـتخدمت الدراسـة المنهـج الوصفـي المسـحي لعينـة مـن المسـتخدمين، حيـث بلـغ حجـم العينـة (6661) فـرداً، وتـم اسـتخدام الاسـتبانة كأداة لجمـع البيانــات.

ومن أهم نتائج الدراسـة ما يلي:

- أن الكفـاءة و سـهولة الحصـول عـلى الخدمـة مـن أبعـاد جـودة الخدمـة الإلكترونيـة.

- أن معظـم التأثـير عـلى تصـورات المسـتخدمين جـاءت تبعـاً للقيمـة المتحصلـة مـن سـهولة التعامـل في اسـتخدام الخدمـات الإلكترونيـة. وأوصـت الدراسـة بأنـه يجـب أن يركـز مقدمـو الخدمـات الإلكترونيـة بالقطـاع العـام عـلى التواصـل مـع المسـتخدمين للحـد مـن مخـاوف المسـتخدمين حيـال الاسـتفادة مـن الخدمـات الإلكترونيـة المتاحـة.

3. دراسة ميشيل (2008م) بعنوان: دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء، لجودة الخدمة الشاملة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في نيوزيلندا:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء لجودة الخدمة الشاملة للخدمات المصرفية من خلال الإنترنت. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من مستخدمي الخدمات البنكية بنيوزيلندا، حيث بلغ حجم العينة (300) فرد، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تمثل أهمية بالغة للعملاء وكذلك بالنسبة للبنوك مقدمة الخدمة.

- التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة، واستقراء معطياتها، ومعالجتها من حيث أهدافها، واستعراض إجراءاتها، وأدواتها، ومنهجيتها العلمية، وتحليل نتائجها، والمقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، توصل الباحث إلى ما يلي:

- تم تصنيف الدراسات إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية، وتم عرض كل منها وفق ترتيب زمني من الأحدث إلى الأقدم.

- تتشابه معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في منهج الدراسة المطبق (المنهج الوصفي) وهي دراسة الأعرج (2013م)، دراسة فادي(2013م)، دراسة العياشى (2012م)، دراسة السعيد والمحاميد (2012م)، دراسة الموسى(2011م)، دراسة المنهالي(2011م)، دراسة الذنيبات والمبيضين(2009م)، دراسة الشوابكة(2008م)، دراسة ميشيل (2008م)، دراسة المطيري(2007م)، درويش(2005م).

- استخدمت دراسات أخرى المنهج الوصفي بأسلوب مسحي مثل دراسة الراجحي (2012م)، ودراسة ريجينا وفرانك وأيدن (2009م).

- هناك دراسات استخدمت أسلوب تحليل المحتوى كدراسة العطوي (2009م)، ودراسة نجم والمبيضين (2009م).

- اختلفت الدراسات السابقة في أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تبعاً للجهة مقدمة الخدمة ونشاطها ونوع الخدمة المقدمة.

- تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث العينة المختارة حيث تمثلت عينة الدراسة الحالية في المستفيدين والعاملين بإدارة الجوازات بمحافظة جدة.

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث أبعاد الدراسة الميدانية والمتمثلة في (واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية، مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية، معوقات جودة الخدمة المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية، متطلبات تحقيق جودة الخدمة المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية).

- اتفقت بعض الدراسات مع الدراسة الحالية في بعد واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية مثل دراسة الأعرج (2013م)، دراسة فادي (2013م)، دراسة العياشى (2012م)، دراسة الذنيبات والمبيضين (2009م).

- اتفقت بعض الدراسات مع الدراسة الحالية فى بعد مستوى جودة الخدمة المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية مثل دراسة فادي (2013م)، دراسة السعيد والمحاميد (2012م)، دراسة الموسى

(2011م)، دراسة ريجينا وفرانك وأيدن(2009م)، ودراسة ميشيل (2008م)، ودراسة المطيري (2007م).

- اتفقت بعض الدراسات مع الدراسة الحالية في بعد متطلبات تحقيق جودة الخدمة المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية مثل دراسة الراجحي (2012م)، دراسة ريجينا وفرانك وأيدن (2009م)، ودراسة المطيري (2007م).

- وبشكل عام تلتقي هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية تطبيق البرامج الإلكترونية لضمان جودة الخدمة المقدمة.

وقد تحقق للدراسة الحالية الاستفادة من الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

1. إثراء الخلفية العلمية للباحث عن البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين.

2. بناء أو تدعيم الإطار النظري للدراسة.

3. الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة.

4. توجيه الباحث إلى كثير من المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة.

5. اختيار منهج الدراسة وأداتها.

6. تفسير بعض نتائج الدراسة الحالية.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة نقاط تمثّل أوجه ومبررات أهميتها، ومنها اختلاف هذه الدراسة في الحدود الزمانية والمكانية، وكذلك مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين والمستفيدين من خدمات إدارة الجوازات بمحافظة جدة، كما انفردت الدراسة الحالية ببحثها لبعد معوقات جودة الخدمة المقدمة من خلال البرامج الإلكترونية، فضلاً عن احتوائها على عدد من الأبعاد التي غطتها بعض الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أدوات الدراسـة ومراحل تصميمها.
- إجراءات التطبيـق لجمع البيانات.
- الأساليب الإحصائية

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة، ويبين مجتمع وعينة الدراسة، كما يوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع البيانات اللازمة، والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، والكيفية التي طبقت بها الدراسة ميدانياً، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، حيث "يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة، كما توجد فعلاً بالواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، بحيث يصف التعبير الكيفي الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً بحيث يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند وصف الظاهرة فقط، بل يتعدى ذلك إلى التعرف على العلاقات بين المتغيرات التي تؤثر في الظاهرة والتنبؤ بحدودها ونتائجها" (عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي، 2014م، ص 21).

واستخدم الباحث في دراسته مصدرين لجمع البيانات:

- الدراسات الوثائقية من خلال استقراء العديد من المصادر الأولية والثانوية من تقارير وكتب مؤلفة ومترجمة ورسائل علمية وبحوث ومقالات منشورة في دوريات علمية محكمة أو مقدمة إلى ندوات ومؤتمرات علمية.

- المسح الاجتماعي بالعينة الذي يتم تطبيقه من خلال استبانتين يتم توزيع الأولى منها على عينة عشوائية تمثل المجتمع الأول من العاملين في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، والثانية يتم توزيعها على عينة عشوائية تمثل المجتمع الثاني من المستفيدين من خدمات إدارة الجوازات بمحافظة جدة.

مجتمع الدراسة هو جميع أفراد المجتمع الذي يسعي الباحث إلي إجراء الدراسة علية، بمعنى أن كل فرد، أو وحدة، أو عنصر يقع ضمن ذلك المجتمع يعد ضمناً من مكونات ذلك المجتمع(عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي، 2014 م، ص 23).

وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها، فقد تحدد المجتمع كالتالي:

1.ضباط وأفراد إدارة الجوازات بمحافظة جدة الموجودين على رأس العمل والبالغ عددهم (434عسكرياً)، وذلك من واقع سجلات الشؤون الإدارية بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة والتي حصل الباحث شخصياً على تعدادهم من قسم الشؤون الإدارية بجوازات منطقة مكة المكرمة.

2.المستفيدون من خدمات إدارة الجوازات بمحافظة جدة من المواطنين والمقيمين من الوافدين للعمل وللإقامة بالمملكة العربية السعودية، وهو ما يمكن اعتباره مجتمعاً كبيراً أو غير محدود.

هي مجموعه جزئية من المجتمع، مكونة من عدة أفراد أو عناصر، تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً وصادقا، يتم اختيارها في ضوء معايير علمية، ويتم إجراء الدراسة عليها بدلاً من إجراء الدراسة على المجتمع كله إذا تعذر دراسته لكبر حجمه، ويتم اختيار العينة من المجتمع بطرق عشوائية وغير عشوائية (عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي، 2014م، ص24).

وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بتحديد حجم العينة المناسب لكل مجتمع حسب مدخل رابطة التربية الأمريكية باستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{x^2 \times N \times K \times K(1 - K)}{[\delta^2 (N - 1) + x^2 \times K(1 - K)]}$$

حيث إن:

1. n = حجم العينة.

2. N = حجم المجتمع.

3. K = نسبة المجتمع Population Proportion واقترح كيرجيسي ومورجان أن تساوي (0.5) (K=0.5).

4. δ = درجة الدقة المرغوبة Degree of Accuracy واقترح كيرجيسي ومورجان أن تساوي (0.05) ($\delta = 0.05$).

5. $\chi 2$= اختبار مربع كاي عند درجة حرية واحدة، ومستوى الثقة المرغوب(Desired Confidence Level) واعتبر كيرجيسي ومورجان هذا المستوى إما أن يكون مساوياً لـ (0.05) ومن

ثـم فـإن قيمـة كا2 الجدوليـة تصبـح (χ=3.8412)، أو أن يكـون مسـاوياً لـ (0.01) ومـن ثـم فـإن قيمـة كا2 الجدوليـة تصبـح (χ= 6.6352).

وباسـتخدام المعادلـة السـابقة حصـل الباحـث عـلى حجـم العينـة المناسـب لـكل مجتمـع كـما هـو موضـح في الجـدول رقـم (1) التـالي:

الجدول رقم (1)

حجم العينة عند مستوى دلالة (0.01)

المجتمع	حجم المجتمع	نسبة المجتمع	(مستوى الدلالة)	كا٢	حجم العينة
العسكريون	434	0.5	0.05	6.635	205
المستفيديون	غير محدود 100.000 مفردة وأكثر	0.5	0.05	6.635	384

وبعـد أن تـم تحديـد حجـم العينـة المناسـب لـكل مجتمـع حسـب الجـدول رقـم (1) الموضـح أعـلاه قـام الباحـث بمـا يـلي:

أولاً: عينة المجتمع الأول (العسـكريون)

اختـار الباحـث عينـة عشـوائية بسـيطة مـن مجتمـع العسـكريين والـذي بلـغ حجمـه (434 عسـكرياً)، وباسـتخدام المعـادلات الإحصائيـة، فـإن الحـد الأدنى المناسـب لحجـم العينـة هـو (205 عسـكريين)، وذلـك بدرجـة ثقـة (95 %) وخطـأ في تقديـر النسـبة قـدره (5 %)، فقـد قـام الباحـث بتوزيـع عـدد أكـبر مـن

الاستبانات على العسكريين بلغت (250) استبانة وبعد التوزيع حصل الباحث على (231) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وهي تتجاوز الحد الأدنى المناسب لعينة الدراسة.

ثانياً: عينة المجتمع الثاني (المستفيدون)

اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة من مجتمع المستفيدين والذي يمكن اعتباره مجتمعاً كبيراً أو غير محدود، وباستخدام المعادلات الإحصائية لتحديد الحد الأدنى المناسب لحجم العينة الذي يساوى (384) مستفيداً بدرجة ثقة(95 %)وخطأ في تقدير النسبة قدره (5 %)، فقد قام الباحث بتوزيع عدد أكبر من الاستبانات على المستفيدين بلغت (420) استبانة، وبعد التوزيع حصل الباحث على (405) استبانات صالحة للتحليل الإحصائي، وهي تتجاوز الحد الأدنى المناسب لعينة الدراسة.

نظراً لطبيعة الدراسة والمنهج المتبع فيها، ولمحدودية الوقت المسموح به للدراسة، والإمكانات المادية المتاحة، فقد قام الباحث باستخدام الاستبانة الموجهة لأفراد مجتمعي الدراسة من العاملين والمستفيدين بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، وقد قام الباحث بإخضاع أداة الدراسة للأسس العلمية في البناء واختبارات الصدق والثبات وفق المراحل التالية:

أولاً: بناء أداتي الدراسة

أ.استبانة العاملين

قام الباحث بتصميم استبانة لغرض جمع البيانات بواسطتها، وقد اشتملت على قسمين، القسم الأول منها يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية للدراسة التي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة ممثلة في (العمر - المؤهل العلمي - الرتبة العسكرية - سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي)، أما القسم الثاني من الاستبانة فيتكون من ثلاثة محاور وهي كالتالي:

1. محور درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، ويشتمل على (27) عبارة.
2. محور العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة ويشتمل على (22) عبارة.
3. محور المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة ويشتمل على (21) عبارة.

ويقابل كل فقرة من فقرات المحورين (الأول - الثاني) قائمة تحمل العبارات التالية: (بدرجة كبيرة جداً - بدرجة كبيرة- بدرجة متوسطة - بدرجة منخفضة - بدرجة منخفضة جداً).

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: بدرجة كبيرة جداً (5) درجات، بدرجة كبيرة (4) درجات، بدرجة متوسطة (3) درجات، بدرجة منخفضة (2) درجتان، بدرجة منخفضة جداً (1) درجة واحدة.

ويقابل كل فقرة من فقرات المحور (الثالث) قائمة تحمل العبارات التالية: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2)درجتان، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة.

وقد اشتمل كل محورٍ منها على عددٍ من العبارات اتسمت بالبساطة والسهولة قدر الإمكان، ناهيك عن وضع بعض التعاريف الإجرائية لتبسيط بعض مفاهيم الدراسة، وذلك بعد القراءة والمراجعة المتأنية لما أتيح للباحث من الأدبيات، سواء كانت دراسات سابقة، أو كتباً، أو أبحاثاً، بالإضافة إلى الاستفادة من آراء الخبراء والمختصين وخبرة الباحث العلمية والعملية، وقد تبنى الباحث في إعداد المحاور الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال، وقد كانت درجات الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

جدول رقم (2)

توزيع العبارات على محاور الاستبانة (العاملون)

المحور	عدد العبارات	النسبة %
واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	27	% 38,57
طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	22	% 31,43
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	21	% 30
المجموع الكلي لعبارات الاستبانة	70	% 100

ب. استبانة المستفيدين

قام الباحث بتصميم استبانة لغرض جمع البيانات بواسطتها، وقد اشتملت على قسمين، القسم الأول منها يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة التي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة ممثلة في (الجنس - العمر - الجنسية - المؤهل العلمي - تصنيف المهارة) أما القسم الثاني من الإستبانة فيتكون من ثلاثة محاور وهي كالتالي:

1.محور مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة ويشتمل على (15)عبارة.

2.محور العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة ويشتمل على (22) عبارة.

3.محـور المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة ويشـتمل عـلى (19) عبـارة.

ويقابـل كل فقـرة مـن فقـرات المحوريـن (الأول - الثـاني) قائمـة تحمـل العبـارات التاليـة: (بدرجـة كبـيرة جـداً - بدرجـة كبـيرة- بدرجـة متوسـطة - بدرجـة منخفضـة - بدرجـة منخفضـة جـداً).

وقـد تـم إعطـاء كل عبـارة مـن العبـارات السـابقة درجـات لتتـم معالجتهـا إحصائيـاً عـلى النحـو الآتي: بدرجـة كبـيرة جـداً (5) درجـات، بدرجـة كبـيرة (4) درجـات، بدرجـة متوسـطة (3) درجـات، بدرجـة منخفضـة (2) درجتـان، بدرجـة منخفضـة جـداً (1) درجـة واحـدة.

ويقابـل كل فقـرة مـن فقـرات المحـور (الثالـث) قائمـة تحمـل العبـارات التاليـة: (موافـق بشـدة - موافـق - محايـد - غـير موافـق - غـير موافـق بشـدة).

وقـد تـم إعطـاء كل عبـارة مـن العبـارات السـابقة درجـات لتتـم معالجتهـا إحصائيـاً عـلى النحـو الآتي: موافـق بشـدة (5) درجـات، موافـق (4) درجـات، محايـد (3) درجـات، غـير موافـق (2)درجتـان، غـير موافـق بشـدة (1) درجـة واحـدة.

وقـد اشـتمل كل محـورٍ منهـا عـلى عـددٍ مـن العبـارات اتسـمت بالبسـاطة والسـهولة قـدر الإمـكان، ناهيـك عـن وضـع بعـض التعاريـف الإجرائيـة لتبسـيط بعـض مفاهيـم الدراسـة، وذلـك بعـد القـراءة والمراجعـة المتأنيـة لمـا أتيـح للباحـث مـن الأدبيـات، سـواء كانـت دراسـات سـابقة، أو كتبـاً، أو أبحاثـاً، بالإضافـة إلى الاسـتفادة مـن آراء الخـبراء والمختصـين وخـبرة الباحـث العلميـة والعمليـة، وقـد تبنـى الباحـث في إعـداد المحـاور الشـكل المغلـق (Closed Questionnaire) الـذي يحـدد الاسـتجابات المحتملـة لـكل سـؤال، وقـد كانـت درجـات الاسـتجابة وفـق مقيـاس ليكـرت الخـماسي.

جدول رقم (3)

توزيع العبارات على محاور الاستبانة (المستفيدون)

المحور	عدد العبارات	النسبة%
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	15	% 26,79
طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	22	% 39,28
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	19	% 33,93
المجموع الكلي لعبارات الاستبانة	56	%100

ثانيا: صدق أداتي الدراسة

أحد الأسس التي يقوم عليها أي مقياس يتم تصميمه هو توفر خاصية الصدق (Validity)، التي تعني إلى أي درجة يقيس المقياس ما صُمم لقياسه فعلاً، ولا شيء غير ذلك (القحطاني وآخرون، 2000م، ص230).

ومن أجل التحقق من صدق استبانتي الدراسة، أجرى الباحث اختبارات الصدق التالية:

أ. الصدق الظاهري

ويقصد به قدرته على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه، وتفحص مدى ملاءمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة (القحطاني وآخرون، 2000م، ص232).

وللتأكد من مدى صدق أداتي الدراسة في قياس ما وضعتا لقياسه تم عرضهما على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، وبلغ عدد المحكمين (13) محكما (ملحق رقم 1)، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول عبارات الاستبانة، ثم وبعد مناقشة المشرف في تلك المقترحات والملاحظات، قام الباحث بإجراء بعض التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمون، وأقرها المشرف، والملحق رقم (2) يوضح الاستبانتين في صورتهما النهائية.

ب. الصدق البنائي

ويتم قياس هذا النوع من الصدق لعناصر الاستبانة من خلال معامل الارتباط بين درجة العبارة، وبين الدرجة الكلية للبعد (المحور) الذي ينتمي إليه.

جـ ثبات أداتي الدراسة

ويعني ذلك إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وعلى أناس مختلفين (القحطاني وآخرون، 2000م، ص236).

ومن أشهر المعادلات المستخدمة لقياس الثبات الداخلي للأداة معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ.

أولًا: استبانة العاملين

1: للتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لمفردات المحور الأول:

"درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4)

معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الأول: درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة

المحور الأول	حجم العينة (ن)	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	30	27	0,970

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (4) أعلاه يتضح أن ثبات المحور الأول: "درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" مرتفع، حيث بلغ (0، 970) ما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الأول: "درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة":

للتعرف على مدى إسهام العبارات المكونة للمحور الأول في معامل ثبات المحور، وكذلك مدى ارتباط العبارات بالمجموع الكلي للمحور باستخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذفت العبارة، وكذلك معامل الارتباط بين درجة العبارة والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح، كما هو موضح في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5)

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الأول: درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة ن = 30

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0,970	0,641	*0,660
2	0,970	0,668	*0,692
3	0,969	0,803	*0,818
4	0,970	0,627	*0,653
5	0,969	0,733	*0,755
6	0,969	0,700	*0,724
7	0,969	0,786	*0,805
8	0,969	0,745	*0,767
9	0,969	0,756	*0,780

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
10	0,969	0,773	*0,796
11	0,969	0,712	*0,734
12	0,968	0,827	*0,843
13	0,969	0,750	*0,771
14	0,969	0,694	*0,719
15	0,969	0,794	*0,807
16	0,969	0,719	*0,739
17	0,970	0,613	*0,636
18	0,969	0,738	*0,759
19	0,968	0,833	*0,848
20	0,969	0,974	*0,814
21	0,969	0,701	*0,730
22	0,969	0,730	*0,754
23	0,969	0,711	*0,736
24	0,970	0,664	*0,694
25	0,969	0,725	*0,750
26	0,969	0,784	*0,804
27	0,969	0,752	*0,776

يلاحظ * دال عند مستوى الدلالة (0، 05)

يتضح من الجدول رقم (5) أن جميع العبارات المكونة للمحور الأول: "درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" تسهم في زيادة الثبات لهذا المحور.

كما يتضح من الجدول رقم (5) أن كل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة للمحور الأول: "درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" وبين المجموع الكلي وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة العبارة دالة عند مستوى(0.05) وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين (-0.613 0.833).

2: للتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لعبارات المحور الثاني:

"العلاقة بين واقع درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول رقم(6).

الجدول رقم (6)

معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثاني: العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة

المحور الثاني	حجم العينة (ن)	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	30	22	0,970

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (6) يتضح أن ثبات المحور الثاني: "العلاقة بين واقع درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" مرتفع، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0، 970) ما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الثاني: "العلاقة بين واقع درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة":

للتعرف على مدى إسهام العبارات المكونة للمحور الثاني في معامل ثبات المحور، وكذلك مدى ارتباط العبارات بالمجموع الكلي للمحور باستخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذفت العبارة، وكذلك معامل الارتباط بين درجة العبارة والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح كما هو موضح في الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7)

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الثاني: العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة ن = 30

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0,972	0,492	*0,546
2	0,972	0,390	*0,440
3	0,970	0,537	*0,576
4	0,970	0,612	*0,653

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
5	0,967	0,885	*0,899
6	0,967	0,855	*0,871
7	0,967	0,909	*0,918
8	0,967	0,872	*0,884
9	0,967	0,904	*0,914
10	0,968	0,812	*0,828
11	0,968	0,866	*0,879
12	0,968	0,801	*0,820
13	0,969	0,747	*0,763
14	0,968	0,979	*0,812
15	0,968	0,784	*0,807
16	0,967	0,883	*0,895
17	0,969	0,653	*0,686
18	0,968	0,825	*0,846
19	0,967	0,862	*0,876
20	0,968	0,842	*0,859
21	0,968	0,805	*0,827
22	0,967	0,850	*0,867

يلاحظ * دال عند مستوى الدلالة (0، 05).

من الجدول رقم (7) أعلاه يتضح أن جميع العبارات المكونة للمحور الثاني: "العلاقة بين واقع درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة" تسهم في زيادة الثبات لهذا المحور فيما

عـدا العبارتـين رقـم (1، 2) اللتـين كان حذفهـما سـيرفع مـن درجـة الثبـات إلى (0، 972، 0، 972) بـدلاً عـن (0، 970)، ولكـن الباحـث رأى عـدم حذفهـما خاصـة وأنهـما تتمتعـان بدرجـة عاليـة مـن صـدق المحتـوى مـن قبـل المحكمـين وصـدق الاتسـاق الداخـلي كذلـك، مـا يدعـم وجودهـما كـما أن درجـة الثبـات في وجودهـما مرتفعـة، الأمـر الـذي يقلـل مـن الحاجـة لحذفهـما.

كـما يتضـح مـن الجـدول رقـم (7) أن كل معامـلات الارتبـاط بـين العبـارات المكونـة للمحـور الثـاني: "العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة" وبـين المجمـوع الـكلي وكذلـك المجمـوع الـكلي محذوفـاً منـه درجـة المفـردة دالـة عنـد مسـتوى (0، 05) وأن قيـم معامـلات الارتبـاط المصححـة تراوحـت بـين (0، 390 - 0، 909).

3: للتحقق من الاتسـاق الداخـلي والثبات لعبارات المحور الثالث:

"المعوقـات التـي تواجـه درجـة تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة"، تـم اسـتخدام معامـل ألفـا كرونبـاخ كـما هـو موضـح بالجـدول رقـم (8).

الجدول رقم (8)

معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة

المحور الثالث	حجم العينة (ن)	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة	30	21	0,965

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (8) أعلاه يتضح أن ثبات المحور الثالث: "المعوقات التي تواجه درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة" مرتفع، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0، 965) ما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

التحليل السيكومتري للعبارات المكونة للمحور الثالث: "المعوقات التي تواجه درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة":

للتعرف على مدى إسهام العبارات المكونة للمحور الثالث في معامل ثبات المحور، وكذلك مدى ارتباط العبارات بالمجموع الكلي للمحور باستخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذفت العبارة، وكذلك معامل الارتباط بين درجة العبارة والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح كما هو موضح بالجدول رقم (9).

الجدول رقم (9)

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الثالث: المعوقات التي تواجه درجة تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة ن = 30

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0,965	0,607	0,635*
2	0,964	0,681	0,701*
3	0,965	0,612	0,652*
4	0,964	0,687	0,721*

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
5	0,964	0,733	*0,764
6	0,963	0,772	*0,795
7	0,963	0,787	*0,800
8	0,963	0,794	*0,811
9	0,963	0,832	*0,839
10	0,964	0,738	*0,728
11	0,964	0,716	*0,747
12	0,965	0,642	*0,667
13	0,963	0,839	*0,845
14	0,963	0,859	*0,862
15	0,963	0,831	*0,848
16	0,963	0,759	*0,770
17	0,963	0,788	*0,814
18	0,963	0,837	*0,851
19	0,963	0,822	*0,819
20	0,965	0,643	*0,679
21	0,963	0,838	*0,843
-	-	-	-

يلاحظ * دال عند مستوى الدلالة (0، 05)

- مـن الجـدول رقـم (9) أعـلاه يتضـح أن جميـع العبـارات المكونـة للمحـور الثالـث: "المعوقـات التـي تواجـه درجـة تطبيقـات البرامـج

الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة" تسـهم في زيـادة الثبـات لهـذا المحـور.

- كـما يتضـح مـن الجـدول رقـم (9) أن كل معامـلات الارتبـاط بـين العبـارات المكونـة للمحـور الثالـث: "المعوقـات التـي تواجـه درجـة تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة" وبـين المجمـوع الـكلي، وكذلـك المجمـوع الـكلي محذوفاً منـه درجـة العبـارة دالـة عنـد مسـتوى(0، 05) وأن قيـم معامـلات الارتبـاط المصححـة تراوحـت بـين (0، 607 - 0، 859).

ثانيًا: اسـتبانة المستفيدين

1: للتحقق من الاتسـاق الداخلي والثبات لعبارات المحور الأول:

"مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة" تـم اسـتخدام معامـل ألفـا كرونبـاخ كـما هـو موضـح بالجـدول رقـم(10).

الجدول رقم (10)

معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الأول: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة

المحور الأول	حجم العينة (ن)	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	30	15	0,942

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (10) أعلاه يتضح أن ثبات المحور الأول: "مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة" مرتفع، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0، 942) ما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

التحليل السيكومتري للعبارات المكونة للمحورالأول: "مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة":

للتعرف على مدى إسهام العبارات المكونة للمحور الأول في معامل ثبات المحور وكذلك مدى ارتباط العبارات بالمجموع الكلي للمحور تم استخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذفت العبارة، وكذلك معامل الارتباط بين درجة العبارة والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح كما هو موضح بالجدول رقم (11).

الجدول رقم (11)

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الأول: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة ن = 30

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0,938	0,683	**0,723
2	0,937	0,763	**0,786
3	0,936	0,775	**0,790
4	0,938	0,679	**0,717

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
5	0,938	0,693	**0,729
6	0,937	0,748	**0,787
7	0,939	0,653	**0,701
8	0,940	0,665	**0,724
9	0,939	0,666	**0,708
10	0,936	0,776	**0,801
11	0,939	0,677	**0,723
12	0,938	0,691	**0,718
13	0,939	0,661	**0,710
14	0,938	0,714	**0,754
15	0,938	0,695	**0,731
-	-	-	-

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة (0، 01) فأقل

من الجدول رقم (11) أعلاه يتضح أن جميع العبارات المكونة للمحور الأول: "مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة" تسهم في زيادة الثبات لهذا المحور.

كما يتضح من الجدول رقم (11) أن كل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة للمحور الأول: "مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة" وبين المجموع الكلي، وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة العبارة دالة عند مستوى (0، 01)، وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين (0، 653 – 0، 776).

2: للتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لعبارات المحور الثاني:

"العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة" تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول رقم(12).

الجدول رقم (12)

معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثاني: العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة

المحور الثاني	حجم العينة (ن)	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	30	22	0,966

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (12) أعلاه يتضح أن ثبات المحور الثاني: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة" مرتفع، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0، 966) ما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

التحليل السيكومتري للعبارات المكونة للمحور الثاني: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة":

للتعرف على مدى إسهام العبارات المكونة للمحور الثاني في معامل ثبات المحور، وكذلك مدى ارتباط العبارات بالمجموع الكلي للمحور باستخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذفت العبارة، وكذلك معامل الارتباط بين درجة العبارة والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح كما هو موضح بالجدول رقم (13).

الجدول رقم (13)

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الثاني: العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة ن = 30

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0,965	0,668	**0,688
2	0,964	0,744	**0,766
3	0,964	0,715	**0,731
4	0,964	0,700	**0,729
5	0,965	0,662	**0,693
6	0,965	0,665	**0,702
7	0,964	0,765	**0,790

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
8	0,964	0,752	**0,779**
9	0,964	0,750	**0,770**
10	0,963	0,801	**0,813**
11	0,964	0,749	**0,772**
12	0,963	0,813	**0,817**
13	0,964	0,707	**0,722**
14	0,964	0,766	**0,779**
15	0,964	0,751	**0,768**
16	0,965	0,696	**0,728**
17	0,964	0,744	**0,766**
18	0,964	0,758	**0,773**
19	0,964	0,757	**0,777**
20	0,964	0,750	**0,768**
21	0,964	0,793	**0,803**
22	0,965	0,704	**0,722**

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة (0، 01) فأقل

من الجدول رقم (13) أعلاه يتضح أن جميع العبارات المكونة للمحور الثاني: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة" تسهم في زيادة الثبات لهذا المحور.

كما يتضح من الجدول رقم (13) أن كل معاملات الارتباط بين

العبارات المكونة للمحور الثاني: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة" وبين المجموع الكلي، وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة العبارة دالة عند مستوى (0، 01)، وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين(0، 662 - 0، 813).

3: للتحقق من الاتساق الداخلي والثبات لعبارات المحور الثالث:

"المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة" تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول رقم (14).

الجدول رقم (14)

معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة

المحور الثالث	حجم العينة (ن)	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	30	19	0,915

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (14) أعلاه يتضح أن ثبات المحور الثالث: "المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة" مرتفع، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0، 915) ما يدل على ثبات المحور وصلاحيته للتطبيق الميداني.

التحليل السيكومتري للعبارات المكونة للمحور الثالث: "المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة":

للتعرف على مدى إسهام العبارات المكونة للمحور الثالث في معامل ثبات المحور، وكذلك مدى ارتباط العبارات بالمجموع الكلي للمحور باستخدام معامل ألفا كرونباخ إذا حذفت العبارة، وكذلك معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح كما هو موضح بالجدول رقم (15).

الجدول رقم (15)

التحليل السيكومتري لعبارات المحور الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة ن = 30

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0,915	0,418	**0,488
2	0,913	0,478	**0,541
3	0,913	0,514	**0,557
4	0,910	0,628	**0,670
5	0,910	0,605	**0,662
6	0,912	0,555	**0,596
7	0,911	0,566	**0,616
8	0,911	0,585	**0,646
9	0,912	0,530	**0,591
10	0,911	0,588	**0,638

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
11	0,908	0,687	**0,702
12	0,911	0,591	**0,641
13	0,910	0,632	**0,675
14	0,910	0,635	**0,687
15	0,908	0,697	**0,734
16	0,910	0,599	**0,649
17	0,911	0,565	**0,606
18	0,911	0,578	**0,633
19	0,914	0,497	**0,546
-	-	-	-

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة (0، 01) فأقل

من الجدول رقم (15) أعلاه يتضح أن جميع العبارات المكونة للمحور الثالث: "المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة" تسهم في زيادة الثبات لهذا المحور.

كما يتضح من الجدول رقم (15) أن كل معاملات الارتباط بين العبارات المكونة للمحور الثالث: "المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة" وبين المجموع الكلي وكذلك المجموع الكلي محذوفاً منه درجة العبارة دالة عند مستوى (0، 01) وأن قيم معاملات الارتباط المصححة تراوحت بين (0، 418 – 0، 697).

إجراءات التطبيق لجمع البيانات

بعد إعداد أداة الدراسة في صورتها النهائية، تم تطبيقها ميدانياً على أفراد الدراسة من العاملين بإدارة جوازات محافظة جدة ومن المستفيدين من خدماتها، وقد تم التطبيق في الفصل الثاني من العام الجامعي 1434 / 1435هـ، وذلك وفق الإجراءات التالية:

1. حصل الباحث على خطاب تعريف من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية يفيد بارتباط الباحث بدراسة الدكتوراه في كلية العلوم الاجتماعية والإدارية بقسم العلوم الإدارية، وحصل الباحث على موافقة من الجهات المعنية بالبحث محل الدراسة بتوزيع الرابط للاستبانة الإلكترونية على المبحوثين.

2. قام الباحث بعد ذلك بتوزيع أداة الدراسة على العاملين والمستفيدين بإدارة الجوازات بمحافظة جدة.

3. بدأ توزيع الاستبانات بتاريخ 1435/08/22هـ، وتم الانتهاء من جمعها بتاريخ 1435/09/05هـ

4. تم حصر الاستبانات التي تم جمعها، حيث كان منها (636) استبانة صالحة للتحليل، وهو العدد الذي اعتبر أفراداً لعينتي الدراسة.

وبعد ذلك تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج (spss) ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

لتحقيـق أهـداف الدراسـة وتحليـل البيانـات التـي تـم تجميعهـا عـن طريـق الاسـتبانتين، تحليـلاً عمليـاً يحقـق أهدافهـا، ويجيـب عـن تسـاؤلاتها، فقـد اسـتخدم الباحـث العديـد مـن الأسـاليب الإحصائيـة المناسـبة باسـتخدام الحـزم الإحصائيـة للعلـوم الاجتماعيـة Statistical Package for Social Sciences والتـي يرمـز لهـا اختصـاراً بالرمـز (SPSS)، وذلـك بعـد أن تـم ترميـز وإدخـال البيانـات إلى الحاسـب الآلي، ولتحديـد طـول خلايـا المقيـاس الخـماسي (الحـدود الدنيـا والعليـا) المسـتخدم في محـاور الدراسـة، تـم حسـاب المـدى (5-1=4)، ثـم تقسـيمه عـلى عـدد خلايـا المقيـاس للحصـول عـلى طـول الخليـة الصحيـح أي(5/4= 0، 80)، وبعـد ذلـك تـم إضافـة هـذه القيمـة إلى أقـل قيمـة في المقيـاس (أو بدايـة المقيـاس وهـي الواحـد الصحيـح)، وذلـك لتحديـد الحـد الأعـلى لهـذه الخليـة، وهكـذا أصبـح طـول الخلايـا كـما يـلي:

1. مـن 1 إلى أقـل مـن 1، 80 يمثـل (غـير موافـق بشـدة / بدرجـة منخفضـة جـداً) نحـو كل عبـارة باختـلاف المحـور المـراد قياسـه.

2. مـن 1، 80 إلى أقـل مـن 2، 60 يمثـل (غـير موافـق / بدرجـة منخفضـة) نحـو كل عبـارة باختـلاف المحـور المـراد قياسـه.

3. مـن 2، 60 إلى أقـل مـن 3، 40 يمثـل (محايـد / بدرجـة متوسـطة) نحـو كل عبـارة باختـلاف المحـور المـراد قياسـه.

4. مـن 3، 40 إلى أقـل مـن 4، 20 يمثـل (موافـق / بدرجـة كبـيرة) نحـو كل عبـارة باختـلاف المحـور المـراد قياسـه.

5. مـن 4، 20 إلى 5، 00 يمثـل (موافـق بشـدة / بدرجـة كبـيرة جـداً) نحـو كل عبـارة باختـلاف المحـور المـراد قياسـه.

ومن ثم تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الديموغرافية (الشخصية والوظيفية) لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean": وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

- المتوسط الحسابي "Mean": وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

- تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation": للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

- - تم استخدام اختبار مربع كاي: لتحديد مدى تجانس أو تباين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول متوسطات إجاباتهم.

- تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة: لتحديد مدى تجانس أو تباين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول متوسطات إجاباتهم.

- تـم اسـتخدام (ت) لعينتـين مسـتقلتين: للتعـرف عـلى مـا إذا كانـت هنالـك فـروق ذات دلالـة إحصائيـة في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة نحـو محـاور الدراسـة باختـلاف متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة التـي تنقسـم إلى فئتـين.

- تـم اسـتخدام (تحليـل التبايـن الأحـادي): للتعـرف عـلى مـا إذا كانـت هنالـك فـروق ذات دلالـة إحصائيـة في اتجاهـات أفـراد مجتمـع الدراسـة نحـو محـاور الدراسـة باختـلاف متغيراتهـم الشـخصية والوظيفيـة التـي تنقسـم إلى أكـثر مـن فئتـين.

- تم اسـتخدام اختبـار (أقـل فـرق معنـوي) (LSD): لتحديـد صالـح الفـروق بـين فئـات المتغـيرات الشـخصية والوظيفيـة التـي تنقسـم إلى أكـثر مـن فئتـين، وذلـك إذا مـا بـين اختبـار تحليـل التبايـن وجـود فـروق بـين فئـات هـذه المتغـيرات.

الفصل الرابع

عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

- التحليـل الوصفي للخصائـص الديموغرافية.
- النتائج المتعلقة بالإجابة على تسـاؤلات الدراسـة.

الفصل الرابع

عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

يتناول الباحث في هذا الفصل من الدراسة تحليل وتفسير بيانات الدراسة، ومناقشة نتائجها وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك من خلال استعراض آراء المبحوثين التي كشفت عنها إجابتهم على جميع عبارات أداتي الدراسة، حيث يتم التركيز في هذا الفصل على تحليل وتفسير إجابات العينة الخاصة بعبارات كل محور من محاور الدراسة.

وسيتم ذلك في ضوء أهداف الدراسة التي شملت التعرف على كل من: واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، كما يراها العاملون ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات محافظة جدة، كما يراها المستفيدون وطبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، كما يراها العاملون والمستفيدون، بالإضافة إلى المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية من وجه نظر العاملين والمستفيدين، كما هدفت إلى التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملون إزاء متغيرات الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة (نوع الوظيفة "ضباط - أفراد"، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، دورات التدريب)، وكذلك إلى التعرف على

مـا إذا كانـت هنـاك فـروق ذات دلالـة إحصائيـة بـين متوسـطات اسـتجابات المسـتفيدين إزاء متغـيرات الدراسـة وفقـاً لخلفياتهـم (الجنـس، الجنسـية، المؤهـل العلمـي، مهـارة التعامـل مـع الحاسـب الآلي)، وصـولاً إلى التعـرف عـلى نتائـج المقارنـة بـين آراء العاملـين والمسـتفيدين فيـما يتعلـق بمحـاور الدراسـة.

وفي سـبيل تحقيـق ذلـك تـم تجميـع الاسـتبانات التـي حـوت محـاور الدراسـة، وذلـك تمهيـدا لمراجعـة بياناتهـا، تبويبهـا، تفريغهـا، ومعالجتهـا إحصائيـاً باسـتخدام الأسـاليب الإحصائيـة المناسـبة مـن خـلال برنامـج (spss).

وفيـما يـلي عـرض وتحليـل تفصيـلي لنتائـج الدراسـة، ومناقشـة تلـك النتائـج في ضـوء أهدافهـا:

أولاً: وصف عينة العاملين

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة من المجتمع الأول (العاملون) متمثلة في: (العمر - المؤهل العلمي - الرتبة العسكرية - سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية)، وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة لمجتمع العاملين على النحو التالي:

1.العمر

الجدول رقم (16)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	93	40,2
من 30 - أقل من 40 سنة	66	28,6
من 40 - أقل من 50 سنة	61	26,4
من 50 سنة فأكثر	11	4,8
المجموع	231	% 100

من إجمالي مجتمع العاملين الذي بلغ (434) فردا تم الحصول على عينة مقدارها (231)، وتوزيعهم وفق متغير العمر، كما هو موضح بالجدول رقم (16) أعلاه كالتالي:

- (93) فرداً منهم يمثلون ما نسبته (40، 3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من (30) سنة وهم الفئة الأكثر من أفراد العينة.
- (66) فردا منهم يمثلون ما نسبته (28، 6 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين (30 - أقل من 40) سنة.
- (61) فردا منهم يمثلون ما نسبته (26، 4 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين (40 - أقل من 50) سنة.
- (11) فردا منهم يمثلون ما نسبته (4، 8 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

ومن ذلك نستنتج أن غالبية أفراد العينة أعمارهم أقل من (30) سنة، حيث يشكلون(40، 3 %) وهي المرحلة العمرية التي تتسم بالحيوية والنشاط، ويعزو الباحث ذلك إلى سياسات المديرية العامة للجوازات التي تهدف إلى استقطاب الكوادر الشابة وتمكينها من العمل بإداراتها.

2.المؤهل العلمي

الجدول رقم (17)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
الثانوية العامة	135	58,4
دبلوم ما بعد الثانوية	64	27,7
بكالوريوس	26	11,3
ماجستير	5	2,2
دكتوراه	1	0,4
المجموع	231	% 100

من إجمالي مجتمع العاملين الذي بلغ (434) فردا تم الحصول على عينة مقدارها (231)، وتوزيعهم وفق متغير المؤهل العلمي كما هو موضح بالجدول رقم (17) أعلاه كالتالي:

- (135) فردا منهم يمثلون ما نسبته (58، 4 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي الثانوية العامة، وهم الفئة الأكثر من أفراد العينة.

- (64) فردا منهم يمثلون ما نسبته (27، 7 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم ما بعد الثانوية.

- (26) فـردا منهـم يمثلـون مـا نسـبته (11، 3 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي بكالوريـوس.

- وكذلـك (5) أفـراد منهـم يمثلـون مـا نسـبته (2، 2 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي ماجسـتير.

- بينـما فـرد واحـد منهـم يمثـل مـا نسـبته (0، 4 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلـه العلمـي دكتـوراه.

ومـن ذلـك نسـتنتج أن غالبيـة أفـراد العينـة المشـاركين في دراسـتنا الحاليـة مؤهلهـم التعليمـي ثانويـة عامـة، حيـث بلغـت نسـبتهم (58، 4 %) مـن إجـمالي العينـة، وهـو يتناسـب مـع أعـمار الغالبيـة مـن أفـراد العينـة، وشرط الحصـول عـلى شـهادة الثانويـة العامـة للتوظيـف في قطـاع الجـوازات، وتوجـه المديريـة العامـة للجـوازات لتوظيـف تلـك الفئـة بالـذات.

3.الرتبة العسكرية

الجدول رقم (18)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة العسكرية

الرتبة العسكرية	التكرار	النسبة
ضابط	19	8,3
فرد	205	88,7
لم يبين	7	3.0
المجموع	231	% 100

مـن إجـمالي مجتمـع العاملـين الـذي بلـغ (434) فـرداً تـم الحصـول عـلى عينـة مقدارهـا (231)، وتوزيعهـم وفـق متغـير الرتبـة العسـكرية، كـما هـو موضـح بالجـدول رقـم (18) أعـلاه كالتـالي:

- أن (205) أفـراد منهـم يمثلـون مـا نسـبته (88، 7 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة رتبهـم العسـكرية أفـراد، وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد العينـة.
- بينـما (19) فـردا منهـم يمثلـون مـا نسـبته (8، 2 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة رتبهـم العسـكرية ضبـاط.
- في حـين أن (7) أفـراد منهـم يمثلـون مـا نسـبته (3 %) مـن إجـمالي أفـراد العينـة لم يكشـف عـن رتبهـم العسـكرية.

ونسـتنتج مـما سـبق أن غالبيـة أفـراد العينـة المشـاركين في دراسـتنا الحاليـة رتبهـم العسـكرية أفـراد، حيـث بلغـت نسـبتهم (88، 7 %) مـن إجـمالي العينـة، وهـذا يتناسـب مـع الهيكلـة التنظيميـة الهرميـة ذات القاعـدة الدنيـا العريضـة، وطبيعـة الأعـمال والخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، حيـث إن أغلبهـا أعـمال تنفيذيـة.

4.سنوات الخبرة

الجدول رقم (19)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة في العمل الحالي

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	53	22,9
من 5 سنوات _ أقل من 10 سنوات	91	39,4
من 10سنوات _ أقل من 15 سنة	45	19,5
أكثر من 15 سنة	40	17,3
لم يبين	2	0.9
المجموع	231	% 100

من إجمالي مجتمع العاملين الذي بلغ (434) فردا تم الحصول على عينة مقدارها (231)، وتوزيعهم وفق متغير سنوات الخبرة، كما هو موضح بالجدول رقم (19) أعلاه كالتالي:

- يمثل (91) فردا منهم ونسبتهم (39، 4 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم في العمل الحالي ما بين (5 - أقل من 10) سنوات، وهم الفئة الأكثر من أفراد العينة.
- كما أن (53) فردا منهم يمثلون ما نسبته (22، 9 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم في العمل الحالي أقل من (5) سنوات.
- كذلك (45) فردا منهم يمثلون ما نسبته (19، 5 %) من إجمالي

أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم في العمل الحالي ما بين (10 - أقل من 15) سنة.

- بينما (40) فردا منهم يمثلون ما نسبته (17، 3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم في العمل الحالي أكثر من (15) سنة.
- في حين أن فردين منهم يمثلان ما نسبته (0، 9 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يتم الكشف عن سنوات خبراتهم في العمل الحالي.

ومما سبق نستنتج أن غالبية أفراد العينة خبراتهم ما بين (5 – أقل من 10) سنوات، ونسبتهم (39، 4 %)، وذلك يتوافق مع رتبهم العسكرية وأعمارهم والهيكلة التنظيمية لإدارة الجوازات بمحافظة جدة.

5.الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي

الجدول رقم (20)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي

عدد الدورات	التكرار	النسبة
لم أحصل على أي دورة	٦٣	٢٧,٢
دوره تدريبية واحدة	٩٣	٤٠,٣
دورتان تدريبيتان	٣٥	١٥,٢
ثلاث دورات فأكثر	٤٠	١٧,٣
المجموع	٢٣١	١٠٠ %

من إجمالي مجتمع العاملين الذي بلغ (434) فردا تم الحصول على عينة مقدارها (231)، وتوزيعهم وفق متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي كما هو موضح بالجدول رقم (20) أعلاه كالتالي:

- يمثل (93) فردا منهم بنسبة (40، 3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي دورة تدريبية واحدة، وهم الفئة الأكثر من أفراد العينة.
- وكذلك يمثل (63) فردا منهم ونسبتهم (27، 3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي.
- في حين أن (40) فردا منهم يمثلون ما نسبته (17، 3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي ثلاث دورات فأكثر.
- بينما (35) فردا منهم يمثلون ما نسبته (15، 2 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي دورتان تدريبيتان.

ونستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة حصلوا على دورة تدريبية واحدة وعددهم (93) فردا، وتمثل نسبتهم (40.3 %)، وهذا يتناسب مع صغر أعمار غالبية أفراد العينة ورتبهم العسكرية، إضافة إلى شرط الالتحاق بالعمل في قطاع الجوازات.

كما يمكن الإشارة إلى أن ما نسبته (27.3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن تلك الفئة تمارس أعمالاً إدارية.

ثانياً: وصف عينة المستفيدين

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة من المجتمع الثاني (المستفيدون) متمثلة في: (الجنس - العمر - الجنسية - المؤهل العلمي - مهارة التعامل مع الحاسب الآلي)، وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة لمجتمع المستفيدين على النحو التالي:

1.الجنس

الجدول رقم (21)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	388	95,8
أنثى	14	3,5
لم يبين	3	0,7
المجموع	405	% 100

من إجمالي مجتمع المستفيدين غير المحدود تم الحصول على عينة مقدارها (405) أفراد، وتوزيعهم وفق متغير الجنس كما هو موضح أعلاه بالجدول رقم (21) كالتالي:

- يمثل (388) فردا منهم ما نسبته (95، 8 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة ذكور وهم الفئة الأكثر من أفراد العينة.

- وعدد الإناث من إجمالي أفراد عينة الدراسة (14) امرأة ونسبتهم (3، 5 %).

- في حين أن (3) أفراد يمثلون ما نسبته (0، 7 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يكشفوا عن جنسهم.

ونستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة من الذكور ونسبتهم (95، 8 %)، وهذا يتوافق مع طبيعة المجتمع السعودي، وخاصة أن أغلب الأنشطة التجارية بالمملكة العربية السعودية يملكها الذكور.

2. العمر

الجدول رقم (22)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	138	34,1
من 30 _ أقل من 40 سنة	148	36,5
من 40 _ أقل من 50 سنة	85	21,0
من 50 سنة فأكثر	34	8,4
المجموع	405	% 100

مـن إجـمالي مجتمـع المسـتفيدين غـير المحـدود تـم الحصـول عـلى عينـة مقدارهـا (405) أفـراد، وتوزيعهـم وفـق متغـير العمـر كـما هـو موضـح أعـلاه بالجـدول رقـم (22) كالتـالي:

- يمثـل (148) فـرداً منهـم ونسـبتهم (40.3 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة أعمارهـم مـا بـين (30 - أقـل مـن 40) سـنة، وهـم الغالبيـة مـن أفـراد العينـة.
- كـما أن (138) فـرداً منهـم يمثلـون مـا نسـبته (34.1 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة أعمارهـم أقـل مـن 30 سـنة.
- بينـما (85) فـرداً منهـم يمثلـون مـا نسـبته (21.0 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة أعمارهـم مـا بـين (40 - أقـل مـن 50) سـنة.
- في حـين أن (34) فـرداً منهـم يمثلـون مـا نسـبته (8.4 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة أعمارهـم مـن(50) سـنة فأكـثر.

ومـن ذلـك يسـتنتج الباحـث أن غالبيـة أفـراد العينـة ونسـبتهم (40.3 %) مـن إجـمالي أفـراد العينـة أعمارهـم مـا بـين (30 – أقـل مـن 40) سـنة، ثـم تليهـا الفئـة العمريـة أقـل مـن (30)سـنة ونسـبتهم (34.1 %) مـن إجـمالي أفـراد العينـة، وهـذا يعكـس إقبـال أصحـاب الفئـات العمريـة الشـابة والمتوسـطة عـلى الخدمـات الإلكترونيـة والاسـتفادة منهـا أكثرمـن الفئـات العمريـة الأكـبر.

3. الجنسية

الجدول رقم (23)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنسية

الجنس	التكرار	النسبة
سعودي	309	76,3
غير سعودي	90	22,2
لم يبين	6	1.5
المجموع	405	% 100

من إجمالي مجتمع المستفيدين غير المحدود تم الحصول على عينة مقدارها (405) أفراد، وتوزيعهم وفق متغير الجنسية، كما هو موضح أعلاه بالجدول رقم (23) كالتالي:

- أن (309) أفراد منهم يمثلون ما نسبته (76.3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سعوديون وهم الفئة الأكثر من أفراد العينة.
- بينما يمثل (90) فرداً منهم ونسبتهم (22.2 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة غير سعوديين.
- في حين أن (6) أفراد منهم يمثلون ما نسبته (1.5 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لم يكشفوا عن جنسيتهم.

ومن ذلك يستنتج الباحث أن غالبية أفراد العينة ونسبتهم (76.3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سعوديون، وهذا يتماشى مع الأنظمة والتعليمات

التي في الغالب تلزم أصحاب الأعمال أو وكلاءهم السعوديين بمراجعة الجوازات والاستفادة من خدماتها نيابة عن مكفوليهم.

4. المؤهل العلمي

الجدول رقم (24)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
الثانوية العامة	161	39,7
دبلوم ما بعد الثانوية	115	28,4
بكالوريوس	106	26,2
ماجستير	19	4,7
لم يبين	4	1.0
المجموع	405	% 100

من إجمالي مجتمع المستفيدين غير المحدود تم الحصول على عينة مقدارها (405) أفراد، وتوزيعهم وفق متغير المؤهل العلمي كما هو موضح أعلاه بالجدول رقم (24) كالتالي:

- أن (161) فـرداً منهـم يمثلـون مـا نسـبته (39.8 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي الثانويـة العامـة، وهـم غالبيـة أفـراد العينـة.

- كـما أن (115) فـردا منهـم يمثلـون مـا نسـبته (28.4 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي دبلـوم مـا بعـد الثانويـة.

- وعـدد مـن يحمـل مؤهـل البكالوريـوس (106) أفـراد ونسـبتهم (26.2 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة.

- كـما يمثـل (19) فـردا ونسـبتهم (4.7 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي ماجسـتير.

- في حـين أن (4) أفـراد ونسـبتهم (1.0 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة لم يكشـفوا عـن مؤهلاتهـم العلميـة.

ونسـتنتج مـن ذلـك أن غالبيـة أفـراد العينـة ونسـبتهم (39.8 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مؤهلهـم العلمـي الثانويـة العامـة، ويعـزو الباحـث ذلـك إلى أن أغلـب مـن يسـتفيد مـن خدمـات الجـوازات هـم مـن المندوبـين أو أصحـاب المشـاريع الفرديـة والصغـيرة الذيـن في الغالـب يحملـون هـذا المؤهـل العلمـي، عكـس أصحـاب المؤهـلات العليـا الذيـن هـم في الغالـب لديهـم مسـؤوليات كبـيرة، ويقومـون بتفويـض غيرهـم لإنجـاز أعمالهـم بالجـوازات.

5. وصف مهارة التعامل مع الحاسـب الآلي

الجدول رقم (25)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي

الوصف	التكرار	النسبة
ممتازة	168	41,4
جيدة جداً	150	37,0
جيدة	75	18,4
مقبولة	12	3,2
المجموع	405	% 100

مـن إجـمالي مجتمـع المسـتفيدين غـير المحـدود تـم الحصـول عـلى عينـة مقدارهـا (405) أفـراد، وتوزيعهـم وفـق متغـير وصـف المهـارة في التعامـل مـع الحاسـب الآلي كـما هـو موضـح أعـلاه بالجـدول رقـم (25) كالتـالي:

- أن (168) فـردا بنسـبة (41.5 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة مهارتهـم ممتـازة في التعامـل مـع الحاسـب الآلي، وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد العينـة.
- وعـدد مَـن يتميـزون بمهـارات جيـدة جـداً في التعامـل مـع الحاسـب الآلي (150) فـردا بنسـبة (37 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة.

- كما أن (75) فردا يمثلون ما نسبته (18 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مهارتهم جيدة في التعامل مع الحاسب الآلي.

- في أن (12) فردا يمثلون ما نسبته (3 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مهارتهم مقبولة في التعامل مع الحاسب الآلي.

ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام المستفيدين المتزايد بالتقنية في ظل المعطيات والوسائل التي تساعد على ذلك، خاصة وأن أغلب المستفيدين من خدمات الجوازات الإلكترونية هم من الفئة العمرية الشابة والمتوسطة.

النتائج المتعلقة بالإجابة

على تساؤلات الدراسة

السؤال الأول

ما واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة كما يراها العاملون ؟

للتعرف على واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (26) التالي:

الجدول رقم (26)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
										كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣				
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
١	إصدار تأشيرة الخروج والعودة	ت	-	-	٣١	٧٠	١٣٠	٤,٤٣	٠,٧١٨	٦٤,٥٩٧	*٠,٠٠٠	٣٠,٢٤٠	*٠,٠٠٠	٤,٣٤	٤,٥٢	١
		٪	-	-	١٣,٤	٣٠,٣	٥٦,٣									
٢	طباعة تأشيرة الخروج والعودة	ت	٢	٣	٢٣	٧٦	١٢٧	٤,٤٠	٠,٧٨٩		*٠,٠٠٠	٢٦,٩١٨	*٠,٠٠٠	٤,٣٠	٤,٥٠	٢
		٪	٠,٩	١,٣	١٠,٠	٣٢,٩	٥٥,٠									
٢٧	حجز موعد الكتروني	ت	١١	٨	٢٧	٣٥	١٥٠	٤,٣٢	١,١١٢		*٠,٠٠٠	١٨,٠٥٠	*٠,٠٠٠	٤,١٨	٤,٤٦	٣
		٪	٤,٨	٣,٥	١١,٧	١٥,٢	٦٤,٩									
٩	طباعة الإقامة	ت	٧	١٧	٢٧	٥٠	١٣٠	٤,٢١	١,٠٩٩		*٠,٠٠٠	١٦,٦٩٦	*٠,٠٠٠	٤,٠٧	٤,٣٥	٤
		٪	٣,٠	٧,٤	١١,٧	٢١,٦	٥٦,٣									
٨	تجديد الإقامة	ت	٧	١٦	٣٠	٥٤	١٢٤	٤,١٨	١,٠٩١		*٠,٠٠٠	١٦,٤٠٥	*٠,٠٠٠	٤,٠٤	٤,٣٢	٥
		٪	٣,٠	٦,٩	١٣,٠	٣٤,٤	٥٣,٧									
٢٦	إصدار تصريح السفر للتابعين	ت	٧	٢٠	٣٨	٥٧	١٠٩	٤,٠٤	١,١٣٢		*٠,٠٠٠	١٤,١٣٢	*٠,٠٠٠	٣,٩٠	٤,١٩	٦
		٪	٣,٠	١٣,٤	٢٢,٩	٢٩,٠	٣١,٦									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
٢٣	طباعة قائمة المقيمين مع تابعيهم	ت	٢	٢٤	٤٦	٦٢	٩٧	٣,٩٩	١,٠٥٧		*٠,٠٠٠	١٤,١٩٣	*٠,٠٠٠	٣,٨٥	٤,١٢	٧
		٪	٠,٩	١٠,٤	١٩,٩	٢٦,٨	٤٢,٠									
١١	الاستفسار عن معلومات عامة حول مقيم على الكفالة	ت	٣	٢٠	٥١	٧٣	٨٤	٣,٩٣	١,٠٢٣		*٠,٠٠٠	١٣,٨٢٢	*٠,٠٠٠	٣,٨٠	٤,٠٦	٨
		٪	١,٣	٨,٧	٢٢,١	٣١,٦	٣٦,٤									
١٧	الاستفسار عن جميع المقيمين على الكفالة	ت	٣	١٩	٥٣	٧٤	٨٢	٣,٩٢	١,٠١٤		*٠,٠٠٠	١٣,٨١٨	*٠,٠٠٠	٣,٧٩	٤,٠٥	٩
		٪	١,٣	٨,٢	٢٢,٩	٣٢,٠	٣٥,٥									
١٥	الاستفسار عن تأشيرة الخروج والعودة برقم الإقامة	ت	-	٢٣	٥٥	٨٢	٧١	٣,٨٧	٠,٩٦٥	٣٤,٢٦٤	*٠,٠٠٠	١٣,٧٠٧	*٠,٠٠٠	٣,٧٥	٤,٠٠	١٠
		٪	-	١٠,٠	٢٣,٨	٣٥,٥	٣٠,٧									
١٣	الاستفسار عن مخالفات مقيم على الكفالة	ت	٤	٢٢	٥٣	٧٩	٧٣	٣,٨٤	١,٠٣١	٩١,٠٥٦	*٠,٠٠٠	١٢,٤٤٧	*٠,٠٠٠	٣,٧١	٣,٩٨	١١
		٪	١,٧	٩,٥	٢٢,٩	٣٤,٢	٣١,٦									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
١٩	الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج والعودة	ت	٨	٢٣	٥٦	٦٢	٨٢	٣,٨١	١,١٣٠	٧٨,٤٥٩	*٠,٠٠٠	١٠,٨٨٩	*٠,٠٠٠	٣,٦٦	٣,٩٦	١٢
		٪	٣,٥	١٠,٠	٢٤,٢	٢٦,٨	٣٥,٥									
١٢	الاستفسار عن معلومات رخصة قيادة مقيم	ت	٦	٢٧	٥٠	٧٣	٧٤	٣,٧٩	١,٠٩٨	٧٥,٨٧٠	*٠,٠٠٠	١٠,٩٣٢	*٠,٠٠٠	٣,٦٥	٣,٩٣	١٣
		٪	٢,٦	١١,٧	٢١,٧	٣١,٧	٣٢,٣									
٣	إلغاء تأشيرة الخروج والعودة	ت	٢٤	١٨	٣١	٦٨	٩٠	٣,٧٩	١,٣١٦	٨٤,٦٩٣	*٠,٠٠٠	٩,٠٩٦	*٠,٠٠٠	٣,٦٢	٣,٩٦	١٤
		٪	١٠,٤	٧,٨	١٣,٤	٢٩,٤	٣٩,٠									
١٨	الاستفسار عن المقيمين حديثي الدخول(الذين لم يتم إصدار إقامات لهم)	ت	٣	٢٦	٦٨	٥٦	٧٨	٣,٧٨	١,٠٧٥	٨٣,٤٨١	*٠,٠٠٠	١١,٠١٨	*٠,٠٠٠	٣,٦٤	٣,٩٢	١٥
		٪	١,٣	١١,٣	٢٩,٤	٢٤,٢	٣٣,٨									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١٦	الاستفسار عن تأشيرة الخروج والعودة برقم التأشيرة	ت	١	٢٦	٦٤	٧١	٦٨	٣,٧٨	١,٠١٠	٨٣,٨٧٠	*٠,٠٠٠	١١,٦٨٤	*٠,٠٠٠	٣,٦٥	٣,٩١	١٦
		٪	٠,٤	١١,٣	٢٧,٨	٣٠,٩	٢٩,٦									
١٤	الاستفسار عن مقيم بواسطة الاسم	ت	٢	٢٥	٦٧	٦٩	٦٧	٣,٧٦	١,٠٢٠	٨٢,٣٤٨	*٠,٠٠٠	١١,٢٤٦	*٠,٠٠٠	٣,٦٢	٣,٨٩	١٧
		٪	٠,٩	١٠,٩	٢٩,١	٣٠,٠	٢٩,١									
١٠	تعديل البيانات على سجل وافد	ت	١٥	٢٣	٥١	٦٠	٨١	٣,٧٣	١,٢٢٤	٦٣,٨٢٦	*٠,٠٠٠	٩,١٠٨	*٠,٠٠٠	٣,٥٨	٣,٨٩	١٨
		٪	٦,٥	١٠,٠	٢٢,٢	٢٦,١	٥٣,٢									
٢٥	إصدار جوازات السفر	ت	٧	٣١	٥٣	٦٧	٧٣	٣,٧٣	١,١٣٤	٦٤,١٧٣	*٠,٠٠٠	٩,٧٤٧	*٠,٠٠٠	٣,٥٨	٣,٨٧	١٩
		٪	٣,٠	١٣,٤	٢٢,٩	٢٩,٠	٣١,٦									
٢٢	الاستفسار عن المتغيبين عن العمل	ت	١١	٣٣	٤٩	٥٨	٧٩	٣,٧٠	١,٢١٥	٥٧,٣٠٤	*٠,٠٠٠	٨,٧٣٤	*٠,٠٠٠	٣,٨٥	٤,١٢	٢٠
		٪	٤,٨	١٤,٣	٢١,٣	٢٥,٢	٣١,٣									
٢٠	الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج النهائي	ت	١٨	٣٢	٤٢	٦٤	٧٥	٣,٦٣	١,٢٧٨	٤٦,٧٧١	*٠,٠٠٠	٧,٥١٦	*٠,٠٠٠	٣,٤٢	٣,٧٤	٢١
		٪	٧,٨	١٣,٩	١٨,٢	٢٧,٧	٣٢,٥									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٢١	الاستفسار عن ذوي السجلات غير النشطة	ت	١٤	٣٣	٥٧	٥٧	٦٩	٣,٥٨	١,٢٢٦	٢٤,٦٩٦	*٠,٠٠٠	٧,٢١٠	*٠,٠٠٠	٣,٥٤	٣,٨٦	٢٢
		٪	٦,١	١٤,٣	٢٤,٨	٢٤,٨	٣٠,٠									
٢٤	الإحصاءات العامة	ت	١٢	٣٥	٦٤	٥١	٦٧	٣,٥٥	١,٢٠٨	٤٥,١٢٧	*٠,٠٠٠	٦,٨٩٣	*٠,٠٠٠	٣,٣٩	٣,٧١	٢٣
		٪	٥,٢	١٥,٢	٢٧,٧	٢٢,١	٢٩,٠									
٧	إعادة طباعة التأشيرة	ت	٣٢	٢٥	٤٦	٥٧	٧٠	٣,٤٧	١,٣٨٥	٢٩,٠٠٠	*٠,٠٠٠	٥,١٤٢	*٠,٠٠٠	٣,٢٩	٣,٦٥	٢٤
		٪	١٣,٩	١٠,٩	٢٠,٠	٢٤,٨	٣٠,٤									
٤	إصدار تأشيرة الخروج النهائي	ت	٥٥	٢٤	٢٨	٥٧	٦٦	٣,٢٤	١,٥٥٢	٣٠,٦٥٢	*٠,٠٠٠	٢,٣٣٦	*٠,٠٠٠	٣,٠٤	٣,٤٤	٢٥
		٪	٢٣,٩	١٠,٤	١٢,٢	٢٤,٨	٢٨,٧									
٥	طباعة تأشيرة الخروج النهائي	ت	٦٢	١٨	٢٤	٥٨	٦٩	٣,٢٣	١,٥٩٨	٤٧,٥٥٠	*٠,٠٠٠	٢,٢٢٣	*٠,٠٢٧	٣,٠٣	٣,٤٤	٢٦
		٪	٢٦,٨	٧,٨	١٠,٤	٢٥,١	٢٩,٩									
٦	إلغاء تأشيرة خروج نهائي	ت	٦٢	٢٥	٣٤	٤٦	٦٤	٣,١١	١,٥٧٧	٢٥,٢١٢	*٠,٠٠٠	١,٠٤٣	٠,٢٩٨	٢,٩٠	٣,٣١	٢٧
		٪	٢٦,٨	١٠,٨	١٤,٧	١٩,٩	٢٧,٧									
المؤشر العام								٣,٨٠٨١	٠,٦٠٢١٩			٢٠,٣٩٥	*٠,٠٠	٣,٧٣٠٠	٣,٨٨٦١	

* فروق دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

مـن خـلال النتائـج بالجـدول رقـم (26) يتضـح أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة عـلى واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة بمتوسـط (3، 8081 مـن 5) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي مـا بـين (3، 41 - 4، 20) وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" تطبـق بدرجـة كبـيرة " عـلى أداة الدراسـة.

ويتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم مربـع كاي كانـت موجبـة ودالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى(0، 05)، مـا يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد عينـة الدراسـة حـول هـذه العبـارات.

كـما يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم (ت) لعينـة واحـدة كانـت موجبـة ودالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى (0، 05)، مـما يـدل عـلى موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة بدرجـة كبـيرة.

ويُلاحـظ مـن النتائـج أن هنـاك تفاوتـا في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى: "واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة"، حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى: "واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة"، مابـين (3، 11 - 4، 43)

وهـي متوسـطات تقـع في الفئتـين الثالثـة والخامسـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي واللتـين تشـيران إلى (تطبـق بدرجـة متوسـطة / تطبـق بدرجـة كبـيرة جـدا) عـلى أداة الدراسـة، مـا يبـين التفـاوت في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى: "واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة"، حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة جـدا عـلى أربعـة مـن ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة تتمثـل في العبـارات رقـم (1، 2، 27، 9) التـي تـم ترتيبهـا تنازليـا حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى تطبيقهـا بدرجـة كبـيرة جـدا عـلى النحـو التـالي:

1.جاءت العبارة رقم (1) وهي" إصدار تأشيرة الخروج والعودة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 43 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (2) وهي" طباعة تأشيرة الخروج والعودة " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 40 من 5).

3.جاءت العبارة رقم (27) وهي" حجز موعد إلكتروني " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 32 من 5).

4.جاءت العبارة رقم (9) وهي" طباعة الإقامة " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 21 من 5).

كما يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على عشرين من ملامح "واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة"، تتمثل في العبارات رقم (8، 26، 23، 11، 17، 15، 13، 19، 12، 3، 18، 16، 14، 10، 25، 22، 20، 21، 24، 7) التي تم ترتيبها تنازليا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة على تطبيقها بدرجة كبيرة على النحو التالي:

1.جاءت العبارة رقم (8) وهي" تجديد الإقامة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 18 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (26) وهي" إصدار تصريح السفر للتابعين "بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 04 من 5).

3.جـاءت العبـارة رقـم (23) وهـى" طباعـة قائمـة المقيمـين مـع تابعيهـم "بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 99 مـن 5).

4.جـاءت العبـارة رقـم (11) وهـى" الاستفسـار عـن معلومـات عامـة حـول مقيـم عـلى الكفالـة " بالمرتبـة الرابعـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 93 مـن 5).

5.جـاءت العبـارة رقـم (17) وهـى" الاستفسـار عـن جميـع المقيمـين عـلى الكفالـة " بالمرتبـة الخامسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 92 مـن 5).

6.جـاءت العبـارة رقـم (15) وهـى" الاستفسـار عـن تأشـيرة الخـروج والعـودة برقـم الإقامـة " بالمرتبـة السادسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 87 مـن 5).

7.جـاءت العبـارة رقـم (13) وهـى" الاستفسـار عـن مخالفـات مقيـم عـلى الكفالـة " بالمرتبـة السـابعة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 84 مـن5).

8.جـاءت العبـارة رقـم (19) وهـى" الاستفسـار عـن حامـلي تأشـيرة الخـروج والعـودة " بالمرتبـة الثامنـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 81 مـن 5).

9.جـاءت العبـارة رقـم (12) وهـى" الاستفسـار عـن معلومـات رخصـة قيـادة مقيـم " بالمرتبـة التاسـعة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 79 مـن 5).

10.جـاءت العبـارة رقـم (3) وهـى" إلغـاء تأشـيرة الخـروج والعـودة " بالمرتبـة العـاشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 79 مـن 5).

11.جاءت العبارة رقم (18) وهي" الاستفسار عن المقيمين حديثي الدخول(الذين لم يتم إصدار إقامات لهم)" بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 78 من 5).

12.جاءت العبارة رقم (16) وهي" الاستفسار عن تأشيرة الخروج والعودة برقم التأشيرة " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 78 من 5).

13.جاءت العبارة رقم (14) وهي" الاستفسار عن مقيم بواسطة الاسم " بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 76 من 5).

14.جاءت العبارة رقم (10) وهي" تعديل البيانات على سجل وافد " بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 73 من 5).

15.جاءت العبارة رقم (25) وهي" إصدار جوازات السفر " بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 73 من 5).

16.جاءت العبارة رقم (22) وهي" الاستفسار عن المتغيبين عن العمل " بالمرتبة السادسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 70 من 5).

17.جاءت العبارة رقم (20) وهي" الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج النهائي " بالمرتبة السابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 63 من 5).

18.جاءت العبارة رقم (21) وهي" الاستفسار عن ذوي السجلات

غـير النشـطة " بالمرتبـة الثامنـة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 58 مـن 5).

19. جـاءت العبـارة رقـم (24) وهـي" الإحصـاءات العامـة " بالمرتبـة التاسـعة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 55 مـن 5).

20. جـاءت العبـارة رقـم (7) وهـي" إعـادة طباعـة التأشـيرة " بالمرتبـة العشريـن مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 47 مـن 5).

ويتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة متوسـطة عـلى ثلاثـة مـن ملامـح واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة تتمثـل في العبـارات رقـم (4، 5، 6) التـي تـم ترتيبهـا تنازليـا حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى تطبيقهـا بدرجـة متوسـطة عـلى النحـو التـالي:

1. جـاءت العبـارة رقـم (4) وهـي" إصـدار تأشـيرة الخـروج النهـائي " بالمرتبـة الأولى مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة متوسـطة بمتوسـط (3، 24 مـن 5).

2. جـاءت العبـارة رقـم (5) وهـي" طباعـة تأشـيرة الخـروج النهـائي " بالمرتبـة الثانيـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة متوسـطة بمتوسـط (3، 23 مـن 5).

3. جـاءت العبـارة رقـم (6) وهـي" إلغـاء تأشـيرة خـروج نهـائي " بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة متوسـطة بمتوسـط (3، 11 مـن 5).

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أبرز ملامح واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في تطبيق إصدار " تأشيرة الخروج والعودة "، وتفسر هذه النتيجة بأن هذا التطبيق يُعطي صلاحية وحرية أكبر لصاحب العمل في تسهيل حركة عامليه، ولذلك نجد أن هناك حرصا على تفعيل تطبيق "إصدار تأشيرة الخروج والعودة".

وتتفق هذه الدراسة مع نتيجة دراسة السعيد والمحاميد (2012م)، التي بينت أن الأعمال الإلكترونية في البنوك الأردنية وخدماتها ذات مستوى عال، كما تتفق مع نتيجة دراسة الذنيبات والمبيضين (2009م)، التي أظهرت أن هنالك قبولا بمستوى مرتفع للخدمات الإلكترونية المُقدمة للمستفيدين.

السؤال الثاني

ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين ؟

للتعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (27) التالي:

الجدول رقم (27)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا2 لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١	تُقدم سليمة من أول مرة	ت	٢	١٨	١٠٠	١٠٣	١٨٢	٤,١٠	٠,٩٥٤	٢٦٢,٤٢٠	*٠,٠٠	٢٣,١٦٧	*٠,٠٠	٤,٠١	٤,١٩	١
		%	٠,٥	٤,٤	٢٤,٧	٢٥,٤	٤٤,٩									
١٢	موثوق بها	ت	٦	١٨	١٠٣	١٤٦	١٣١	٣,٩٤	٠,٩٤٣	٢٠٧,٩٥٥	*٠,٠٠	١١,٣٨٦	*٠,٠٠	٣,٨٤	٤,٠٣	٢
		%	١,٥	٤,٥	٢٥,٥	٣٦,١	٣٢,٤									
١٥	تقدم للجميع	ت	6	١٨	١٢٤	١٠٦	١٥١	٣,٩٣	٠,٩٩٤	٢٠٩,٤٨١	*٠,٠٠	١٨,٨٩٦	*٠,٠٠	٣,٨٤	٤,٠٣	٣
		%	١,٥	٤,٤	٣٠,٦	٢٦,٢	٣٧,٣									
٩	آمنة	ت	١١	١٨	١١٩	١٢٢	١٣٣	٣,٨٩	١,٠١٧	١٨٢,٣٤٧	*٠,٠٠	٦,٩٠١	*٠,٠٠	٣,٧٦	٣,٩٦	٤
		%	٢,٧	٤,٥	٢٩,٥	٣٠,٣	٣٣,٠									
٢	تتم في الوقت المحدد	ت	6	٢٤	١٠٩	١٥٣	١١٣	٣,٨٥	٠,٩٤٧	١٩٥,٨٧٧	*٠,٠٠	١٧,٩٩٣	*٠,٠٠	٣,٧٥	٣,٩٤	٥
		%	١,٥	٥,٩	٢٦,٩	٣٧,٨	٢٧,٩									
١٠	شفافة وواضحة	ت	٦	٣٢	١٠٨	١٣٦	١٢٢	٣,٨٣	٠,٩٩٧	١٦٦,٥٩٤	*٠,٠٠	١٧,٠٥١	*٠,٠٠	٣,٧٣	٣,٩٣	٦
		%	١,٥	٧,٩	٢٦,٧	٣٣,٧	٣٠,٢									
٤	مقدمها متعاون	ت	١٤	٢٢	١٩١	١٢٨	١٢١	٣,٧٩	١,٠٤١	١٦٣,٦٤٩	*٠,٠٠	١٥,٢٩٧	*٠,٠٠	٣,٦٩	٣,٨٩	٧
		%	٣,٥	٥,٤	٢٩,٥	٣١,٥	٣٠,٠									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٣	تلبي طموح المستفيد	ت	٨	٢١	١٢٥	١٤٣	١٠٧	٣,٧٩	٠,٩٥٩	١٩٠,٤٠٦	*٠,٠٠	١٦,٦٠٣	*٠,٠٠	٣,٧٠	٣,٨٩	٨
		٪	٢,٠	٥,٢	٣	٣٥,٤	٢٦,٥									
١٣	تتوفر كافة الأجهزة والمعدات اللازمة لأدائها	ت	١١	٣٠	١١٩	١٢٢	١٢١	٣,٧٧	١,٠٤٤	١٥١,٦٧٧	*٠,٠٠	١٤,٨٨٢	*٠,٠٠	٣,٦٧	٣,٨٨	٩
		٪	٢,٧	٧,٤	٢٩,٥	٣٠,١	٢٩,٩									
٥	منفذها يملك المعرفة والمهارة المطلوبة	ت	٤	٣٢	١١٨	١٥٢	٩٩	٣,٧٧	٠,٩٤٢	١٨٥,٩٧٥	*٠,٠٠	١٦,٣٤٧	*٠,٠٠	٣,٦٧	٣,٨٦	١٠
		٪	١,٠	٧,٩	٢٩,١	٣٧,٥	٢٤,٤									
٦	يتم الحصول عليها بسهولة	ت	١١	٣٣	١٣١	١١٠	١١٥	٣,٧١	١,٠٥٥	١٤٦,٢٠٠	*٠,٠٠	١٤,٨٨٢	*٠,٠٠	٣,٦١	٣,٨٢	١١
		٪	٢,٧	٨,١	٣٢,٣	٢٧,٢	٢٨,٨									
٧	يتعامل مقدمها باحترام واهتمام	ت	٢١	٣٩	١١٠	١١٧	١١٦	٣,٦٧	١,١٤٤	١٠٨,٢٥٣	*٠,٠٠	١١,٦٧٣	*٠,٠٠	٣,٥٥	٣,٧٨	١٢
		٪	٥,٢	٩,٦	٢٧,٢	٢٨,٩	٩٩,٥									
١١	منخفضة التكاليف	ت	٢١	٣٧	١١٨	١١٤	١١٢	٣,٦٤	١,١٣٥	١١١,٣٥٨	*٠,٠٠	١١,٣٨٦	*٠,٠٠	٣,٥٣	٣,٧٦	١٣
		٪	٥,٢	٩,٢	٢٩,٤	٢٨,٤	٢٧,٩									
٨	مكان تقديمها مناسب	ت	٤٢	٥١	١٠٣	١٠٣	١٠٥	٣,٤٤	١,٢٨٣	٤٩,٠٦٩	*٠,٠٠	٦,٩٠١	*٠,٠٠	٣,٣٢	٣,٥٧	١٤
		٪	٢,٧	٤,٤	٢٩,٤	٣٠,١	٣٢,٨									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١٤	عدد العاملين في تقديمها مناسب	ت	٢٤	٥٤	١٢٩	١٢٤	٧٤	٣,٤٢	١,١١١	١٠٠,٩٨٨	٠,٠٠*	٧,٦٠٤	٠,٠٠*	٣,٣١	٣,٥٣	١٥
		٪	٥,٩	١٣,٣	٣١,٩	٣٠,٦	١٨,٣									
المؤشر العام								٣,٧٦٧٤	٠,٧٦٦٥٨			٢٠,١٤٥	٠,٠٠*	٣,٦٩٢٥	٣,٨٤٢٣	

* فروق دالة عند مستوى (0.05) فأقل

مـن خـلال النتائـج بالجـدول رقـم (27) يتضـح أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة عـلى مستوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المستفيدين بمتوسـط (3، 7674 مـن 5) وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي مـا بـين (3، 41 – 4، 20) وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" بدرجـة كبـيرة " عـلى أداة الدراسـة.

ويتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم (مربـع كاي) كانـت موجبـة ودالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى (0، 05)، مـما يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد عينـة الدراسـة حـول هـذه العبـارات.

كـما يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم (ت) لعينـة واحـدة كانـت موجبـة ودالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى(0، 05)، مـما يـدل عـلى موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة بدرجـة كبـيرة.

ويلاحـظ الباحـث مـن خـلال النتائـج أن هنـاك تجانسـا في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المسـتفيدين مابـين (3، 42 - 4، 10)، وهـي متوسـطات تقـع في الفئـة الرابعـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي التـي تشـير إلى (بدرجـة كبـيرة) عـلى أداة الدراسـة، مـا يوضـح التجانـس في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المسـتفيدين، حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة عـلى خمسـة عـشر مـن ملامـح جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المسـتفيدين تتمثـل في العبـارات رقـم (1، 12، 15، 9، 2، 10، 4، 3، 13، 5، 6، 7، 11، 8، 14) التـي تـم ترتيبهـا تنازليـا حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة عـلى النحـو التـالي:

1.جاءت العبارة رقم (1) وهى" تُقدم سليمة من أول مرة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 10 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (12) وهى" موثوق بها " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 94 من 5).

3.جاءت العبارة رقم (15) وهى" تقدم للجميع " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 93 من 5).

4.جاءت العبارة رقم (9) وهى" آمنة " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 86 من 5).

5.جاءت العبارة رقم (2) وهى" تتم في الوقت المحدد " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 85 من 5).

6.جاءت العبارة رقم (10) وهى" شفافة وواضحة " بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 83 من5).

7.جاءت العبارة رقم (4) وهى" مقدمها متعاون " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 79 من 5).

8.جاءت العبارة رقم (3) وهى" تلبي طموح المستفيد " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 79 من 5).

9.جاءت العبارة رقم (13) وهى" تتوفر كافة الأجهزة والمعدات اللازمة لأدائها " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 77 من 5).

10.جاءت العبارة رقم (5) وهى" منفذها يملك المعرفة والمهارة المطلوبة " بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 77 من 5).

11.جاءت العبارة رقم (6) وهى" يتم الحصول عليها بسهولة " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 71 من 5).

12.جاءت العبارة رقم (7) وهى" يتعامل مقدمها بإحترام واهتمام " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 67 من 5).

13.جاءت العبارة رقم (11) وهى" منخفضة التكاليف " بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 64 من 5).

14.جاءت العبارة رقم (8) وهى" مكان تقديمها مناسب " بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 44 من 5).

15.جاءت العبارة رقم (14) وهى" عدد العاملين في تقديمها مناسب " بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 42 من 5).

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أبرز ملامح جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين، تتمثل

في أنها تُقدم سليمة من أول مرة، وتفسر هذه النتيجة بأن تطبيقات الخدمات الإلكترونية حولت العمل إلى صورة إلكترونية، ما قلل من الأخطاء البشرية للعاملين، ولذلك نجد أن من أبرز ملامح جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين تتمثل في أنها تُقدم سليمة من أول مرة.

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة الراجحي (2012م)، التي بينت أن أهم معايير الحكم على جودة الخدمة من وجه نظر المستفيدين جاءت وفقاً للترتيب التالي: (المعاملة الحسنة، السرعة في أداء الخدمات، وضوح وبساطة الإجراءات، الدقة في التنفيذ، فخامة المبنى، مظهر العاملين).

السؤال الثالث

ما طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة الجوازات بمحافظة جدة كما يراها العاملون والمستفيدون؟

من أهداف الدراسة الحالية الكشف عن طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، التي سوف يتم التعرف عليها واستعراضها بالتفصيل التالي:

أولاً: من وجهة نظر العاملين

للتعرف على العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (28)التالي:

الجدول رقم (28)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة	استجابة أفراد العينة: تطبق بدرجة منخفضة جدا		تطبق بدرجة منخفضة		تطبق بدرجة متوسطة		تطبق بدرجة كبيرة		تطبق بدرجة كبيرة جدا		المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية: كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط = ٣		حدود الثقة		الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
٢٢	خدماتها للجميع	٢	٠,٩	٥	٢,٢	١٠	٤,٣	٣٤	١٤,٧	١٨٠	٧٧,٩	٤,٦٧	٠,٧٣٨	٤٩٨,١١٣	*٠,٠٠٠	٣٤,٣١٥	*٠,٠٠٠	٤,٥٧	٤,٧٦	١
٣	تقلص الوقت	١	٠,٤	٢	٠,٩	١٥	٦,٥	٦٦	٢٨,٦	١٤٧	٦٣,٦	٤,٥٤	٠,٦٩٦	٣٣٥,٩٩١	*٠,٠٠٠	٣٣,٦٦٢	*٠,٠٠٠	٤,٤٥	٤,٦٣	٢
٢	ترفع مستوى الخدمة	-	-	٤	١,٧	١٦	٦,٩	٦٥	٢٨,١	١٤٦	٦٣,٢	٤,٥٣	٠,٧٠٣	٢١٥,٩٧٨	*٠,٠٠٠	٣٣,٠٥٣	*٠,٠٠٠	٤,٤٤	٤,٦٢	٣
٤	تخفض من الجهد	٢	٠,٩	١	٠,٤	١٥	٦,٥	٧١	٣٠,٧	١٤٢	٦١,٥	٤,٥٢	٠,٧١٥	٣١٩,٥٤١	*٠,٠٠٠	٣٢,١٩٢	*٠,٠٠٠	٤,٤٣	٤,٦١	٤
١	تسهم في سرعة تقديم الخدمة	٣	١,٣	٤	١,٧	١٩	٨,٣	٦٥	٢٨,٣	١٣٩	٦٠,٤	٤,٤٥	٠,٨٢٢	٢٩٠,٢٦١	*٠,٠٠٠	٢٦,٧٠٠	*٠,٠٠٠	٤,٣٤	٤,٥٥	٥
١٠	تبث الثقة في نفوس المراجعين	٢	٠,٩	٣	١,٣	١٥	٦,٥	٨٣	٣٥,٩	١٢٨	٥٥,٤	٤,٤٤	٠,٧٤٨	٢٧٧,٨٩٦	*٠,٠٠٠	٢٩,١٨٦	*٠,٠٠٠	٤,٣٤	٤,٥٣	٦

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١١	نظام تفاعلي	ت	٢	٣	١٩	٧٩	١٢٨	٤,٤٢	٠,٧٧٠	٢٦٦,٨١٤	*٠,٠٠٠	٢٨,٠٣٧	*٠,٠٠٠	٤,٣٢	٤,٥٢	٧
		٪	٠,٩	١,٣	٨,٢	٣٤,٢	٥٥,٤									
٨	تُسهم في دقة إنجاز العمل	ت	٣	١	١٧	٨٧	١٢٣	٤,٤١	٠,٧٥٧	٢٦٦,٧٧١	*٠,٠٠٠	٢٨,٣٢١	*٠,٠٠٠	٤,٣١	٤,٥١	٨
		٪	١,٣	٠,٤	٧,٤	٣٧,٧	٥٣,٢									
١٧	تقلص من المعاملات الورقية وأماكن حفظها	ت	٣	١٢	٢١	٤٧	١٤٦	٤,٤٠	٠,٩٤٨	٢٩٧,٦١٦	*٠,٠٠٠	٢٢,٣٦٨	*٠,٠٠٠	٤,٢٨	٤,٥٣	٩
		٪	١,٣	٥,٢	٩,٢	٢٠,٥	٦٣,٨									
١٦	تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان	ت	٨	١١	١٧	٤١	١٥٤	٤,٣٩	١,٠٤٥	٣٢٨,٩٧٨	*٠,٠٠٠	٢٠,٢٧٤	*٠,٠٠٠	٤,٢٦	٤,٥٣	١٠
		٪	٣,٥	٤,٨	٧,٤	١٧,٧	٦٦,٧									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٦	تخفّض التكاليف	ت	٤	٢	٢٤	٧٣	١٢٨	٤,٣٨	٠,٨٤٠	٢٥١,٨٧٩	*٠,٠٠٠	٢٤,٩٧٢	*٠,٠٠٠	٤,٢٧	٤,٤٩	١١
		٪	١,٧	٠,٩	١٠,٤	٣١,٦	٥٥,٤									
٥	تحد من عمليات التزوير	ت	٣	٣	٢٥	٧٣	١٢٧	٤,٣٨	٠,٨٢٩	٢٤٧,٣٧٧	*٠,٠٠٠	٢٥,٢٢٥	*٠,٠٠٠	٤,٢٧	٤,٤٨	١٢
		٪	١,٣	١,٣	١٠,٨	٣١,٦	٥٥,٠									
٧	تقلّص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة	ت	٣	٣	١٩	٨٩	١١٧	٤,٣٦	٠,٧٩٤	٢٤٤,٩٥٢	*٠,٠٠٠	٢٦,٠٠٤	*٠,٠٠٠	٤,٢٦	٤,٤٦	١٣
		٪	١,٣	١,٣	٨,٢	٣٨,٥	٥٠,٦									
٩	تُسهم بخدمة أفضل من الناحية الأمنية	ت	٣	١	٢٢	٩٠	١١٥	٤,٣٥	٠,٧٧٧	٢٤١,٢٧٣	*٠,٠٠٠	٢٦,٥٠١	*٠,٠٠٠	٤,٢٥	٤,٤٦	١٤
		٪	١,٣	٠,٤	٩,٥	٣٩,٠	٤٩,٨									
١٢	تحد من تجاوزات العاملين	ت	٣	٩	٢٧	٨٠	١١٢	٤,٢٥	٠,٩٠٣	١٩٦,٧٧١	*٠,٠٠٠	٢١,٠٦٣	*٠,٠٠٠	٤,١٣	٤,٣٧	١٥
		٪	١,٣	٣,٩	١١,٧	٣٤,٦	٤٨,٥									
٢١	خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح	ت	١	١٦	٣٠	٦٢	١٢١	٤,٢٤	٠,٩٥٨	١٩٧,٠٠٠	*٠,٠٠٠	١٩,٦٧٦	*٠,٠٠٠	٤,١٢	٤,٣٧	١٦
		٪	٠,٤	٧,٠	١٣,٠	٢٧,٠	٥٢,٦									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١٤	تخفف من ضغط العمل	ت	٥	١٦	٢٤	٥٩	١٢٧	٤,٢٤	١,٠٣٥	٢١٢,٠٠٩	*٠,٠٠٠	١٨,٢٤٣	*٠,٠٠٠	٤,١١	٤,٣٨	١٧
		٪	٢,٢	٦,٩	١٠,٤	٢٥,٥	٥٥,٠									
١٣	تقلل نسبة الأخطاء البشرية	ت	٣	١٥	٢٤	٧٢	١١٧	٤,٢٣	٠,٩٦٨	١٩٥,٠٣٩	*٠,٠٠٠	١٩,٣٧٨	*٠,٠٠٠	٤,١١	٤,٣٦	١٨
		٪	.١	٦,٥	١,٤	٣١,٢	٥٠,٦									
١٨	تُقلل من المشكلات الإدارية والتنظيمية	ت	٤	١١	٤٥	٦١	١٠٩	٤,١٣	١,٠٠٢	١٥٦,١٧٤	*٠,٠٠٠	١٧,١٠٣	*٠,٠٠٠	٤,٠٠	٤,٢٦	١٩
		٪	١,٧	٤,٨	١٩,٦	٢٦,٥	٤٧,٤									
١٩	تحد من عمليات الرشوة	ت	٣	١٦	٥٦	٦٩	٨٦	٣,٩٥	١,٠٠٨	١٠٨,٢١٧	*٠,٠٠٠	١٤,٣٣٢	*٠,٠٠٠	٣,٨٢	٤,٠٨	٢٠
		٪	١,٣	٧,٠	٢٤,٣	٦٠,٠	٣٧,٤									
٢٠	تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية	ت	٣	٢٤	٥٣	٥٧	٩٤	٣,٩٣	١,٠٨١	١٠٤,٠٤٣	*٠,٠٠٠	١٣,٠٨٣	*٠,٠٠٠	٣,٧٩	٤,٠٧	٢١
		٪	١,٣	١٠,٤	٢٢,٩	٢٤,٧	٤,٧									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			تطبق بدرجة منخفضة جدا	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١٥	تزيد من فعالية الرقابة الإدارية	ت	١٢	٢٨	٣٤	٥١	١٠٣	٣,٩٠	١,٢٥٠	١٠٧,٣٩٥	*٠,٠٠٠	١٠,٨٦١	*٠,٠٠٠	٣,٧٤	٤,٠٦	٢٢
		٪	٥,٣	١٢,٣	١٤,٩	٢٢,٤	٤٥,٢									
المؤشر العام								٤,٣٢٣٦	٠,٤٩٨٤٩			٤٠,٣٥٥	*٠,٠٠	٤,٢٥٨٩	٤,٣٨٨٢	

* فروق دالة عند مستوى (0.05) فأقل

مـن خـلال النتائـج بالجـدول رقـم (28) يتضـح أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة جـدا عـلى العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين بمتوسـط (4.3236 مـن 5)، وهـو متوسـط يقـع في الفئـة الخامسـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي مـا بـين (4، 21 - 5، 00)، وهـي الفئـة التـي تشـير إلى خيـار" تطبـق بدرجـة كبـيرة جـدا " عـلى أداة الدراسـة.

يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم (مربـع كاي) كانـت موجبـة ودالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى (0، 05) مـا يبـين تفـاوت وجهـات نظـر أفـراد عينـة الدراسـة حـول هـذه العبـارات.

كـما يتضـح مـن النتائـج أن جميـع قيـم (ت) لعينـة واحـدة كانـت موجبـة ودالـة إحصائيـاً عنـد مسـتوى (0، 05) مـما يـدل عـلى موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة بدرجـة كبـيرة.

ومـن خـلال النتائـج يتضـح أن هنـاك تفاوتـا في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين، حيـث تراوحـت متوسـطات موافقتهـم عـلى العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين مابـين (3، 90 - 4، 67) وهـي متوسـطات تقـع في الفئتـين الرابعـة والخامسـة مـن فئـات المقيـاس الخـماسي واللتـين تشـيران إلى (تطبـق بدرجـة كبـيرة / تطبـق بدرجـة كبـيرة جـدا) عـلى أداة الدراسـة، مـا يوضـح التفـاوت في موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين، حيـث يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة جـدا عـلى تطبيـق ثمانيـة عـشر مـن ملامـح واقـع العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى

جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين تتمثـل في العبـارات رقـم (22، 3، 2، 4، 1، 10، 11، 8، 17، 16، 6، 5، 7، 9، 12، 21، 14، 13) التـي تـم ترتيبهـا تنازليـا حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عـلى تطبيقهـا بدرجـة كبـيرة جـداً عـلى النحـو التـالي:

1. جـاءت العبـارة رقـم (22) وهـى" خدماتهـا للجميـع " بالمرتبـة الأولى مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 67 مـن 5).

2. جـاءت العبـارة رقـم (3) وهـى" تقلَـص الوقـت " بالمرتبـة الثانيـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 54 مـن 5).

3. جـاءت العبـارة رقـم (2) وهـى ترفـع مسـتوى الخدمـة " بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 53 مـن 5).

4. جـاءت العبـارة رقـم (4) وهـى" تخفَـض مـن الجهـد " بالمرتبـة الرابعـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 52 مـن 5).

5. جـاءت العبـارة رقـم (1) وهـى" تسـهم في سرعـة تقديـم الخدمـة " بالمرتبـة الخامسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 45 مـن 5).

6. جـاءت العبـارة رقـم (10) وهـى" تبـث الثقـة في نفـوس المراجعـين " بالمرتبـة السادسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 44 من5).

7. جـاءت العبـارة رقـم (11) وهـى" نظـام تفاعـلي " بالمرتبـة السـابعة

مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 42 مـن 5).

8.جـاءت العبـارة رقـم (8) وهـى" تُسـهم في دقـة إنجـاز العمـل " بالمرتبـة الثامنـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 41 مـن 5).

9.جـاءت العبـارة رقـم (17) وهـى" تقلـص مـن المعامـلات الورقيـة وأماكـن حفظهـا " بالمرتبـة التاسـعة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 40 مـن 5).

10.جـاءت العبـارة رقـم (16) وهـى" تسـاعد في الحصـول عـلى البيانـات والمعلومـات المتعلقـة بالعمـل في أي وقـت ومـن أي مـكان " بالمرتبـة العـاشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـداً بمتوسـط (4، 39 مـن 5).

11.جـاءت العبـارة رقـم (6) وهـى" تخفـض التكاليـف " بالمرتبـة الحاديـة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 38 مـن 5).

12.جـاءت العبـارة رقـم (5) وهـى" تحـد مـن عمليـات التزويـر " بالمرتبـة الثانيـة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 38 مـن 5).

13.جـاءت العبـارة رقـم (7) وهـى" تقلَـص عـدد الوسـطاء في إنجـاز الخدمـة " بالمرتبـة الثالثـة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 36 مـن 5).

14.جـاءت العبـارة رقـم (9) وهـى" تُسـهم بخدمـة أفضـل مـن الناحيـة الأمنيـة " بالمرتبـة الرابعـة عـشرة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة جـدا بمتوسـط (4، 35 مـن 5).

15.جاءت العبارة رقم (12) وهى" تحد من تجاوزات العاملين " بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 25 من 5).

16.جاءت العبارة رقم (21) وهى" خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح " بالمرتبة السادسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جداً بمتوسط (4، 24 من 5).

17.جاءت العبارة رقم (14) وهى" تخفف من ضغط العمل " بالمرتبة السابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 24 من 5).

18.جاءت العبارة رقم (13) وهى" تقلل نسبة الأخطاء البشرية " بالمرتبة الثامنة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة جدا بمتوسط (4، 23 من 5).

ومن خلال النتائج يتضح كذلك أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أربعة من ملامح واقع العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين تتمثل في العبارات رقم (18، 19، 20، 15)، التي تم ترتيبها تنازليا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة على تطبيقها بدرجة كبيرة على النحو التالي:

1.جاءت العبارة رقم (18) وهى" تُقلل من المشكلات الإدارية والتنظيمية " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 13 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (19) وهى" تحد من عمليات الرشوة " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 95 من 5).

3.جاءت العبارة رقم (20) وهي" تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 93 من 5).

4.جاءت العبارة رقم (15) وهي" تزيد من فعالية الرقابة الإدارية " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 90 من 5).

ومن النتائج الموضحة أعلاه يتبين أن أبرز ملامح العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين تتمثل في أن خدماتها للجميع، وتفسر هذه النتيجة بأن تطبيقات الخدمات الإلكترونية تقدم لجميع المستفيدين، ولا تشترط إلا شروط تتعلق بخصوصية المستفيد من الخدمة، ما يعزز من الرضا عن جودتها.

تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة الأعرج (2013م) التي بينت أن غالبية أفراد العينة متفقون على أن توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات يُساعدهم في الاستفادة من خدمات ونوافذ البنوك، كما تتفق مع نتيجة دراسة فادي (2013م) التي بينت أن متغيرات نظام الجودة بما في ذلك بناء تصميم تفاعلي جيد كان له أثر على الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، كما تتفق النتائج مع نتيجة دراسة العياشي (2012م) التي بينت أن وجود خدمات معلومات فعالة يُساعد على إتاحة المعلومات للمستفيدين بأسرع وقت وبأقل جهد، إضافة إلى أن نتيجة هذه الدراسة تتفق مع دراسة الشوابكة (2008م) التي بينت أن توفر التكنولوجيا يُسهم في تحسين الأداء الوظيفي.

ثانياً: من وجهة نظر المستفيدين

للتعرف على العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (29) التالي:

الجدول رقم (29)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١٦	تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان	ت	٣	٢٦	٦٠	١٣٤	١٧٩	٤,١٤	٠,٩٥٠	٢٧٣,١٤٩	*٠,٠٠	٢٤,١٥٩	*٠,٠٠	٤,٠٥	٤,٢٤	١
		٪	٠,٧	٦,٥	١٤,٩	٣٣,٣	٤٤,٥									
١٧	تقلص من المعاملات الورقية وأماكن حفظها	ت	٥	١٦	٧٤	١٢٩	١٧٩	٤,١٤	٠,٩٣٨	٢٧٢,٤٢٢	*٠,٠٠	٢٤,٤٨٣	*٠,٠٠	٤,٠٥	٤,٢٤	٢
		٪	١,٢	٤,٠	١٨,٣	٣١,٩	٤٤,٢									
١	تسهم في سرعة تقديم الخدمة	ت	٩	١٤	٦٩	١٣٦	١٧٧	٤,١٣	٠,٩٦٥	٢٧٢,٣٢١	*٠,٠٠	٢٣,٥٨٨	*٠,٠٠	٤,٠٤	٤,٢٣	٣
		٪	٢,٢	٣,٥	١٧,٠	٣٣,٦	٤٣,٧									
١٨	تُقلل من المشكلات الإدارية والتنظيمية	ت	٦	١٣	٨٣	١٣٨	١٦٣	٤,٠٩	٠,٩٣١	٢٥٠,٩٣٣	*٠,٠٠	٢٣,٤٧٧	*٠,٠٠	٤,٠٠	٤,١٨	٤
		٪	١,٥	٣,٢	٢٠,٥	٣٤,١	٤٠,٢									

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٣	تقلّص الوقت	ت	٦	١٧	٦٨	١٥٩	١٥٥	٤,٠٩	٠,٩٢٠	٢٦٤,٨١٥	*٠,٠٠	٢٣,٧٦٤	*٠,٠٠	٤,٠٠	٤,١٨	٥
		٪	١,٥	٤,٢	١٦,٨	٣٩,٣	٣٨,٣									
١٥	تزيد من فعالية الرقابة الإدارية	ت	٦	٩	٨٥	١٤٩	١٥٤	٤,٠٨	٠,٩٠١	٢٥٧,٧٨٢	*٠,٠٠	٢٤,١٠٧	*٠,٠٠	٣,٩٩	٤,١٧	٦
		٪	١,٥	٢,٢	٢١,١	٣٧,٠	٣٨,٢									
٥	تحد من عمليات التزوير	ت	٤	٢٣	٨٠	١٣١	١٦٦	٤,٠٧	٠,٩٦١	٢٣٥,٣٨١	*٠,٠٠	٢٢,٣٦٩	*٠,٠٠	٣,٩٨	٤,١٦	٧
		٪	١,٠	٥,٧	١٩,٨	٣٢,٤	٤١,٠									
٤	تخفّض من الجهد	ت	٥	١٩	٨٥	١٣١	١٦٥	٤,٠٧	٠,٩٥٦	٢٣٦,٩٣٨	*٠,٠٠	٢٢,٤٥٥	*٠,٠٠	٣,٩٧	٤,١٦	٨
		٪	١,٢	٤,٧	٢١,٠	٣٢,٣	٤٠,٧									
٢	ترفع مستوى الخدمة	ت	٧	٧	٧٩	١٧١	١٣٩	٤,٠٦	٠,٨٧٥	٢٧٨,١٥٤	*٠,٠٠	٢٤,٣٧٩	*٠,٠٠	٣,٩٨	٤,١٥	٩
		٪	١,٧	١,٧	١٩,٥	٤٢,٢	٣٤,٣									
٩	تُسهم بخدمة أفضل من الناحية الأمنية	ت	٨	١٩	٨٤	١٢٥	١٦٨	٤,٠٥	٠,٩٩٥	٢٣١,٢٧٢	*٠,٠٠	٢١,٣٠٦	*٠,٠٠	٣,٩٦	٤,١٥	١٠
		٪	٢,٠	٤,٧	٢٠,٨	٣,٩	٤١,٦									
١٣	تقلل نسبة الأخطاء البشرية	ت	٦	٢٨	٧٠	١٤٤	١٥٤	٤,٠٢	٠,٩٨٦	٢٢٢,٠٣٠	*٠,٠٠	٢٠,٨٤٣	*٠,٠٠	٣,٨٧	٤,٠٦	١١
		٪	١,٥	٦,٩	١٧,٣	٣٥,٦	٣٨,٣									

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٢٢	خدماتها للجميع	ت	٢٢	١٦	٧٣	١١٣	١٨١	٤,٠٢	١,١٣٠	٢٣٢,٠٢٥	*٠,٠٠	١٨,٢٥١	*٠,٠٠	٣,٩١	٤,١٤	١٢
		٪	٥,٤	٤,٠	١٨,٠	٢٧,٩	٤٤,٧									
٢١	خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح	ت	٦	٢٥	٨٤	١٣٧	١٥٢	٤,٠٠	٠,٩٨٤	٢٠٩,٧٣٨	*٠,٠٠	٢٠,٤٣٢	*٠,٠٠	٣,٨٨	٤,٠٩	١٣
		٪	١,٥	٦,٢	٢٠,٨	٣٣,٩	٣٧,٦									
١٩	تحد من عمليات الرشوة	ت	٧	٣٣	٨٢	١١٨	١٦٣	٣,٩٩	١,٠٤٦	١٩٦,٩٣٨	*٠,٠٠	١٨,٩٠٥	*٠,٠٠	٣,٨٩	٤,٠٨	١٤
		٪	١,٧	٨,٢	٢٠,٣	٢٩,٣	٤٠,٤									
١٤	تخفف من ضغط العمل	ت	٦	٢٠	٩٥	١٣٥	١٤٧	٣,٩٩	٠,٩٦٧	٢٠٨,٦٠٠	*٠,٠٠	٢٠,٤٥١	*٠,٠٠	٣,٨٩	٤,٠٨	١٥
		٪	١,٥	٥,٠	٢٣,٦	٣٣,٥	٣٦,٥									
١١	نظام تفاعلي	ت	٧	٢٣	٨٦	١٤٧	١٤١	٣,٩٧	٠,٩٧٣	٢٠٨,١٧٨	*٠,٠٠	٢٠,٠٤١	*٠,٠٠	٣,٨٨	٤,٠٧	١٦
		٪	١,٧	٥,٧	٢١,٣	٣٦,٤	٣٤,٩									
٦	تخفض التكاليف	ت	٥	٢٣	١٠١	١٢٩	١٤٧	٣,٩٦	٠,٩٧٥	٢٠٠,٠٠	*٠,٠٠	١٩,٨٦٦	*٠,٠٠	٣,٨٧	٤,٠٦	١٧
		٪	١,٢	٥,٧	٢٤,٩	٣١,٩	٣٦,٣									
١٠	تبث الثقة في نفوس المراجعين	ت	٧	٢٢	٩٥	١٣٥	١٤٥	٣,٩٦	٠,٩٨٤	٢٠٠,٠٥٩	*٠,٠٠	١٩,٦٦٢	*٠,٠٠	٣,٨٧	٤,٠٦	١٨
		٪	١,٧	٥,٤	٢٣,٥	٣٣,٤	٣٥,٩									

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جدا			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
٢٠	تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية	ت	٨	٢٥	٨٤	١٣٧	١٥٢	٣,٩٥	١,٠٣٤	١٨٧,٥٠٦	*٠,٠٠	١٨,٥٤٦	*٠,٠٠	٣,٨٥	٤,٠٥	١٩
		٪	٢,٠	٧,٤	٢١,٧	٣١,١	٣٧,٨									
٧	تقلَص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة	ت	١٤	٢٢	٨٥	١٣٣	١٥١	٣,٩٥	١,٠٥٤	١٩٢,٤٦٩	*٠,٠٠	١٨,١٤٧	*٠,٠٠	٣,٨٥	٤,٠٥	٢٠
		٪	٣,٥	٥,٤	٢١,٠	٣٢,٨	٣٧,٣									
١٢	تحد من تجاوزات العاملين	ت	٩	٢٠	٩٩	١٣٢	١٤٥	٣,٩٥	١,٠٠٠	١٩٦,٦١٧	*٠,٠٠	١٩,٠٨٤	*٠,٠٠	٣,٨٥	٤,٠٥	٢١
		٪	٢,٢	٤,٩	٢٤,٤	٣٢,٦	٣٥,٨									
٨	تُسهم في دقة إنجاز العمل	ت	٨	٥١	٦٦	١٢٥	١٥٤	٣,٩١	١,١٠٥	١٦٩,٧٨٧	*٠,٠٠	١٦,٤٧٣	*٠,٠٠	٣,٨٠	٤,٠١	٢٢
		٪	٢,٠	١٢,٦	١٦,٣	٣٠,٩	٣٨,١									
المؤشر العام								٤,٠٢٦٦	٠,٧٤٤٤٢			٢٧,٧٥٢	*٠,٠٠	٣,٩٥٣٩	٤,٠٩٩٣	

* فروق دالة عند مستوى (0.05) فأقل

من خلال النتائج بالجدول رقم (29) يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين بمتوسط (4.0266 من 5)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي ما بين (3، 41 - 4، 20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار" بدرجة كبيرة " على أداة الدراسة.

يتضح من النتائج أن جميع قيم (مربع كاي) كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0، 05)، ما يبين تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارات.

وبينت النتائج أن جميع قيم (ت) لعينة واحدة كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0، 05) مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة.

ويلاحظ الباحث من خلال النتائج أن هناك تجانسا في موافقة أفراد عينة الدراسة على العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين مابين (3، 91 - 4، 14)، وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي، التي تشير إلى (بدرجة كبيرة) على أداة الدراسة، ما يوضح التجانس في موافقة أفراد عينة الدراسة على العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين، حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على اثنين وعشرين من ملامح: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في

إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المسـتفيدين" تتمثـل في العبـارات رقـم (16، 17، 1، 18، 3، 15، 5، 4، 2، 9، 13، 22، 21، 19، 11، 6، 10، 20، 7، 12، 8)، التـي تـم ترتيبهـا تنازليـا حسـب موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة عـلى النحـو التـالي:

1. جـاءت العبـارة رقـم (16) وهـى" تسـاعد في الحصـول عـلى البيانـات والمعلومـات المتعلقـة بالعمـل في أي وقـت ومـن أي مـكان " بالمرتبـة الأولى مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 14 مـن 5).
2. جـاءت العبـارة رقـم (17) وهـى" تقلـص مـن المعامـلات الورقيـة وأماكـن حفظهـا " بالمرتبـة الثانيـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 14 مـن 5).
3. جـاءت العبـارة رقـم (1) وهـى" تسـهم في سرعـة تقديـم الخدمـة " بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 13 مـن 5).
4. جـاءت العبـارة رقـم (18) وهـى" تُقلـل مـن المشـكلات الإداريـة والتنظيميـة " بالمرتبـة الرابعـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 09 مـن 5).
5. جـاءت العبـارة رقـم (3) وهـى" تقلَـص الوقـت " بالمرتبـة الخامسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 09 مـن 5).
6. جـاءت العبـارة رقـم (15) وهـى" تزيـد مـن فعاليـة الرقابـة الإداريـة " بالمرتبـة السادسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 08 مـن5).

7.جاءت العبارة رقم (5) وهى" تحد من عمليات التزوير " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 07 من 5).

8.جاءت العبارة رقم (4) وهى" تخفَض من الجهد " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 07 من 5).

9.جاءت العبارة رقم (2) وهى" ترفع مستوى الخدمة " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 06 من 5).

10.جاءت العبارة رقم (9) وهى" تُسهم بخدمة أفضل من الناحية الأمنية " بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 05 من 5).

11.جاءت العبارة رقم (13) وهى" تقلل نسبة الأخطاء البشرية " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 02 من 5).

12.جاءت العبارة رقم (22) وهى" خدماتها للجميع " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 02 من 5).

13.جاءت العبارة رقم (21) وهى" خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح " بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (4، 00 من 5).

14.جاءت العبارة رقم (19) وهى" تحد من عمليات الرشوة " بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 99 من 5).

15.جاءت العبارة رقم (14) وهي" تخفف من ضغط العمل " بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 99 من 5).

16.جاءت العبارة رقم (11) وهي" نظام تفاعلي " بالمرتبة السادسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 97 من 5).

17.جاءت العبارة رقم (6) وهي" تخفَض التكاليف " بالمرتبة السابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 96 من 5).

18.جاءت العبارة رقم (10) وهي" تبث الثقة في نفوس المراجعين " بالمرتبة الثامنة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 96 من 5).

19.جاءت العبارة رقم (20) وهي" تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية " بالمرتبة التاسعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 95 من 5).

20.جاءت العبارة رقم (7) وهي" تقلَص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة " بالمرتبة العشرين من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 95 من 5).

21.جاءت العبارة رقم (12) وهي" تحد من تجاوزات العاملين " بالمرتبة الحادية والعشرين من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 95 من 5).

22.جاءت العبارة رقم (8) وهي" تُسهم في دقة إنجاز العمل " بالمرتبة الثانية والعشرين من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 91 من 5).

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتبين أن أبرز ملامح: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين" تتمثل في أنها تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان، وتفسر هذه النتيجة بأن تطبيقات الخدمات الإلكترونية تقدم خدماتها من خلال الشبكة الإلكترونية، ما يعزز من أنها تسهم في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان.

بينما نجد أن أبرز ملامح: "العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين" تتمثل في أن خدماتها للجميع، وتفسر هذه النتيجة بأن تطبيقات الخدمات الإلكترونية تقدم خدماتها لجميع المستفيدين، ولا تشترط إلا شروط تتعلق بخصوصية المستفيد من الخدمة، ما يعزز من الرضا عن جودتها.

وتتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة الأعرج (2013م) التي بينت أن غالبية أفراد العينة يتفقون على أن توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات يُساعدهم في الاستفادة من خدمات ونوافذ البنوك، كما تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة العياشي (2012م) التي بينت أن وجود خدمات معلومات فعالة يُساعد على إتاحة المعلومات للمستفيدين بأسرع وقت وبأقل جهد، كما جاءت هذه النتائج متفقة مع نتيجة دراسة الموسى (2011م) والتي بينت أن هنالك تأثيرا معنويا لجودة الخدمة الإلكترونية المُقدمة من الخطوط الجوية العربية السعودية على الولاء الإلكتروني لعملائها.

السؤال الرابع

ما المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين والمستفيدين؟

من أهداف هذه الدراسة التعرف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة التي سوف يتم التعرف عليها واستعراضها من خلال التفصيل التالي:

أولاً: من وجهة نظر العاملين

للتعرف على المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (30) التالي:

الجدول رقم (30)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
٢١	غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء	ت	٤	٧	٢١	٣٩	١٦٠	٤,٤٩	٠,٩٠٨	٣٦٦,٩٨٧	*٠,٠٠٠	٢٤,٩٢٠	*٠,٠٠٠	٤,٣٧	٤,٦١	١
		٪	١,٧	٣,٠	٩,١	١٦,٩	٦٩,٣									
٦	كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى	ت	٢	٢	١٧	٩٠	١٢٠	٤,٤٠	٠,٧٣٩	٢٦٢,٤٤٢	*٠,٠٠٠	٢٨,٨٥٢	*٠,٠٠٠	٤,٣١	٤,٥٠	٢
		٪	٠,٩	٠,٩	٧,٤	٣٩,٠	٥١,٩									
١٣	قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم	ت	٢	٤	٢٠	٧٨	١٢٦	٤,٤٠	٠,٧٩١	٢٥٦,٥٢٢	*٠,٠٠٠	٢٦,٨٥٠	*٠,٠٠٠	٤,٣٠	٤,٥٠	٣
		٪	٠,٩	١,٧	٨,٧	٣٣,٩	٥٤,٨									
١٤	ضعف التدريب	ت	٢	٣	٢٦	٧٤	١٢٦	٤,٣٨	٠,٨٠٣	٢٤٦,٠٧٨	*٠,٠٠٠	٢٦,١٢٣	*٠,٠٠٠	٤,٢٨	٤,٤٩	٤
		٪	٠,٩	١,٣	١١,٣	٣٢,٠	٥٤,٥									
٣	الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات	ت	٣	٧	٢٤	٦٦	١٣١	٤,٣٦	٠,٨٨٣٠	٢٤٨,٤٥٩	*٠,٠٠٠	٢٣,٤٦٣	*٠,٠٠٠	٤,٢٥	٤,٤٨	٥
		٪	١,٣	٣,٠	١٠,٤	٢٨,٦	٥٦,٧									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
٤	تعقيد بعض الإجراءات	ت	٢	٦	٢٧	٧٢	١٢٤	٤,٣٤	٠,٨٥٠٠	٢٣٠,٦٦٧	*٠,٠٠٠	٢٤,٠١٠	*٠,٠٠٠	٤,٢٣	٤,٤٥	٦
		٪	٠,٩	٢,٦	١١,٧	٣١,٢	٥٣,٧									
٩	وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام. ما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها وهذا يستغرق وقتاً طويلا	ت	٢	٧	٢٨	٦٩	١٢٥	٤,٣٣	٠,٨٦٨٠	٢٢٨,٣٧٢	*٠,٠٠٠	٢٣,٣٤٤	*٠,٠٠٠	٤,٢٢	٤,٤٥	٧
		٪	٠,٩	٣,٠	١٢,١	٢٩,٩	٥١,١									
٨	وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحيانا	ت	٢	٥	٢٥	٩٠	١٠٩	٤,٢٩	٠,٨١٣٠	٢١٥,٦٤٥	*٠,٠٠٠	٢٤,٢٠١	*٠,٠٠٠	٤,١٩	٤,٤٠	٨
		٪	٠,٩	٢,٢	١٠,٨	٣٩,٠	٤٧,٢									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
٧	عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد	ت	٢	٦	٢٧	٨٤	١١٢	٤,٢٩	٠,٨٣٨٠	٢٠٩,٨٨٧	*٠,٠٠٠	٢٣,٣٩٤	*٠,٠٠٠	٤,١٨	٤,٤٠	٩
		٪	٠,٩	٢,٦	١١,٧	٣٦,٤	٤٨,٥									
١٥	نقص الكوادر البشرية المتخصصة	ت	٤	٧	٢٩	٧٥	١١٦	٤,٢٦	٠,٩١٦٠	٢٠١,٦١٩	*٠,٠٠٠	٢٠,٩٧٩	*٠,٠٠٠	٤,١٥	٤,٣٨	١٠
		٪	١,٧	٣,٠	١٢,٦	٣٢,٥	٥٠,٢									
١٠	قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي	ت	٢	١١	٢٠	٩٠	١٠٨	٤,٢٦	٠,٨٧١٠	٢٠٨,١٥٦	*٠,٠٠٠	٢١,٩٨٧	*٠,٠٠٠	٤,١٥	٤,٣٧	١١
		٪	٠,٩	٤,٨	٨,٧	٣٩,٠	٤٦,٨									
٢	توقف النظام في بعض الأوقات	ت	٣	٨	٤٠	٦٧	١١٣	٤,٢١	٠,٩٣٧٠	١٧٨,٧٦٢	*٠,٠٠٠	١٩,٥٨٧	*٠,٠٠٠	٤,٠٩	٤,٣٣	١٢
		٪	١,٣	٣,٥	١٧,٣	٢٩,٠	٤٨,٩									
١١	نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي	ت	٢	٧	٣٥	٨٥	١٠١	٤,٢٠	٠,٨٦٩	١٧٦,٦٠٩	*٠,٠٠٠	٢٠,٩٥٠	*٠,٠٠٠	٤,٠٩	٤,٣١	١٣
		٪	٠,٩	٣,٠	١٥,٢	٣٧,٠	٤٣,٩									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة: غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية: كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	حدود الثقة: الحد الأدنى	حدود الثقة: الحد الأعلى	الترتيب الكلي
١٢	محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام	ت	١	١٠	٣٣	٨٥	١٠١	٤,٢٠	٠,٨٧٢	١٧٤,٦٩٦	*٠,٠٠٠	٢٠,٧٩١	*٠,٠٠٠	٤,٠٨	٤,٣١	١٤
		٪	٠,٤	٤,٣	١٤,٣	٣٧,٠	٤٣,٩									
٥	المحاباة والعلاقات الشخصية	ت	٥	٨	٣٧	٧١	١٠٨	٤,١٧	٠,٩٧١	٢٣٠,٦٦٧	*٠,٠٠٠	١٨,٣٠٥	*٠,٠٠٠	٤,٠٥	٤,٣٠	١٥
		٪	٢,٢	٣,٥	١٦,٠	٣٠,٧	٤٦,٨									
١	بطء النظام أحياناً	ت	١٤	٤٠	٤٠	٦٥	٧٢	٣,٦١	١,٢٥٦	٤٦,١٦٥	*٠,٠٠٠	٧,٣٨٥	*٠,٠٠٠	٣,٤٥	٣,٧٧	١٦
		٪	٦,١	١٧,٣	١٧,٣	٢٨,١	٣١,٢									
١٩	مكان العمل غير مناسب	ت	٧	٤٧	٤٧	٥٨	٧٢	٣,٦١	١,٢٠٧	٥٠,٧١٠	*٠,٠٠٠	٧,٦٨٨	*٠,٠٠٠	٣,٤٥	٣,٧٧	١٧
		٪	٣,٠	٢٠,٣	٢٠,٣	٢٥,١	٣١,٢									
٢٠	الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة	ت	١٣	٤١	٤٤	٥٨	٧٥	٣,٦١	١,٢٦٠	٤٥,٥١٥	*٠,٠٠٠	٧,٣٦٥	*٠,٠٠٠	٣,٤٥	٣,٧٧	١٨
		٪	٥,٦	١٧,٧	١٩,٠	٢٥,١	٣٢,٥									
١٨	قلة الحوافز والمكافآت	ت	٨	٥٣	٤٤	٥٤	٧١	٣,٥٥	١,٢٤١	٤٧,٥٢٢	*٠,٠٠٠	٦,٧٤٦	*٠,٠٠٠	٣,٣٩	٣,٧١	١٩
		٪	٤,٣	٣٠,٣	٢١,٢	٢١,٢	٢٢,٥									

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة: القيمة	كا٢ لحسن المطابقة: الاحتمالية	ت حول المتوسط =٣: القيمة	ت حول المتوسط =٣: الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
١٦	مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم الوظيفية	ت	٢٥	٤٨	٣٤	٥٦	٦٨	٣,٤١	١,٣٨٠	٢٥,٣٨٥	٠,٠٠٠*	٤,٤٨٣	٠,٠٠٠*	٣,٢٣	٣,٥٩	٢٠
		٪	١٠,٨	٢٠,٨	١٤,٧	٢٤,٢	٢٩,٤									
١٧	الشعور بالعزلة	ت	١٠	٧٠	٤٩	٤٩	٥٢	٢,٢٧	١,٢٣٦	٤١,٨٧٠	٠,٠٠٠*	٣,٣٦١	٠,٠٠٠*	٣,١١	٣,٤٣	٢١
		٪	٤,٣	٣٠,٤	٢١,٣	٢١,٣	٢٢,٦									
المؤشر العام								٤,٠٧٩٥	٠,٥٢٣٦٩			٣١,٣٢٩	٠,٠٠*	٤,٠١١٦	٤,١٤٧٤	

* فروق دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

من خلال النتائج بالجدول رقم (30) يتبين أن أفراد عينة الدراسة موافقون على المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين بمتوسط (4، 0795 من 5)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي ما بين (3، 41 - 4، 20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار" موافق " على أداة الدراسة.

يتضح من النتائج أن جميع قيم (مربع كاي) كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0، 05) ما يبين تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارات.

ومن النتائج يتضح أن جميع قيم (ت) لعينة واحدة كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0، 05)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة.

كما يتضح من خلال النتائج أن هناك تفاوتا في موافقة أفراد عينة الدراسة على المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على هذا المحور مابين (3، 27 - 4، 49)، وهي متوسطات تقع في الفئتين الثالثة والخامسة من فئات المقياس الخماسي اللتين تشيران إلى (محايد / موافق بشدة) على أداة الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على اثني عشر من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين تتمثل في العبارات رقم (21، 6، 13، 14، 3، 4، 9، 8، 7، 15، 10، 2)، التي تم ترتيبها تنازليا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة على النحو التالي:

1. جاءت العبارة رقم (21) وهي" غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 49 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (6) وهى" كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 40 من 5).

3.جاءت العبارة رقم (13) وهى " قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 40 من 5).

4.جاءت العبارة رقم (14) وهى" ضعف التدريب " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 38 من 5).

5.جاءت العبارة رقم (3) وهى" الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 36 من 5).

6.جاءت العبارة رقم (4) وهى" تعقيد بعض الإجراءات " بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 34 من5).

7.جاءت العبارة رقم (9) وهى" وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام، ما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها وهذا يستغرق وقتاً طويلا " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 33 من 5).

8.جاءت العبارة رقم (8) وهى" وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحيانا " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 29 من 5).

9.جاءت العبارة رقم (7) وهى" عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 29 من 5).

10.جاءت العبارة رقم (15) وهى" نقص الكوادر البشرية المتخصصة " بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 26 من 5).

11.جاءت العبارة رقم (10) وهى" قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 26 من 5).

12.جاءت العبارة رقم (2) وهى" توقف النظام في بعض الأوقات " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط (4، 21 من 5).

ومن خلال النتائج يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ثمانية من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين تتمثل في العبارات رقم (11، 12، 5، 1، 19، 20، 18، 16)، التي تم ترتيبها تنازليا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها على النحو التالي:

1.جاءت العبارة رقم (11) وهى" نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4، 20 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (12) وهى" محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4، 20 من 5).

3.جـاءت العبـارة رقـم (5) وهـى" المحابـاة والعلاقـات الشـخصية " بالمرتبـة الثالثـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (4، 17 مـن 5).

4.جـاءت العبـارة رقـم (1) وهـى" بـطء النظـام أحيانـا " بالمرتبـة الرابعـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3، 61 مـن 5).

5.جـاءت العبـارة رقـم (19) وهـى" مـكان العمـل غـير مناسـب " بالمرتبـة الخامسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3، 61 مـن 5).

6.جـاءت العبـارة رقـم (20) وهـى" الإحسـاس بالخـوف مـن التعامـل مـع التقنيـات الحديثـة " بالمرتبـة السادسـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3، 61 مـن 5).

7.جـاءت العبـارة رقـم (18) وهـى" قلـة الحوافـز والمكافـآت " بالمرتبـة السـابعة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3، 55 مـن 5).

8.جـاءت العبـارة رقـم (16) وهـى" مقاومـة بعـض العاملـين للتغيـير لاعتقادهـم بأنـه ربمـا يهـدد مراكزهـم الوظيفيـة " بالمرتبـة الثامنـة مـن حيـث موافقـة أفـراد عينـة الدراسـة عليهـا بمتوسـط (3، 41 مـن 5).

كـما يتضـح مـن النتائـج أن أفـراد عينـة الدراسـة محايـدون في موافقتهـم حـول واحـدة مـن المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين تتمثـل في العبـارة رقـم (17) وهـى" الشـعور بالعزلـة " بمتوسـط (3، 27 مـن 5).

ومـن خـلال النتائـج الموضحـة أعـلاه يتبـين أن أبـرز المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العامـلين تتمثـل في غيـاب المعايـير الخاصـة بتقييـم الأداء، وتفـسر هـذه النتيجـة بـأن ذلـك يقلـل مـن القـدرة عـلى تقييـم الأداء للعمـل الإلكـتروني مـما يحـد مـن تطويـره وتفعيـل تطبيقـه، كـما أن ذلـك يُشـعر العامـلين بعـدم أهميـة الأعـمال التـي يقومـون بهـا لعـدم تقديـر القيـادات لجهودهـم.

وتتفـق نتائـج هـذه الدراسـة مـع نتيجـة دراسـة الشـوابكة (2008م) التـي بينـت أن وجـود معوقـات إداريـة وماليـة وقانونيـة تحـد مـن تطبيـق برامـج الحكومـة الإلكترونيـة، وكذلـك تتفـق مـع نتيجـة دراسـة درويـش (2005م) التـي بينـت أن المعوقـات التشريعيـة تُمثـل أكـثر المعوقـات تأثـيرا عـلى سـير العمـل في الحكومـة الإلكترونيـة.

ثانياً: وجهة نظر المستفيدين

للتعـرف عـلى المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المسـتفيدين تـم حسـاب التكـرارات، والنسـب المئويـة، والمتوسـطات الحسـابية، والانحرافـات المعياريـة، والرتـب لاسـتجابات أفـراد عينـة الدراسـة عـلى عبـارات هـذا المحـور، وجـاءت النتائـج كـما يوضحهـا الجـدول رقـم (31) التـالي:

الجدول رقم (31)

استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
										كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣				
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
١	بطء النظام أحيانا	ت	٦	١٨	٦٣	١٦٨	١٥٠	٤,٠٨	٠,٩١٢	٢٧٤,٦٦٧	*٠,٠٠	٢٣,٨٥٤	*٠,٠٠	٣,٩٩	٤,١٧	١
		٪	١,٥	٤,٤	١٥,٦	٤١,٥	٣٧,٠									
٢	توقف النظام في بعض الأوقات	ت	٥	٢٤	٦٧	١٧٤	١٣٤	٤,٠١	٠,٩٢١	٢٥٥,٩٢٦	*٠,٠٠	٢٢,٠٣٦	*٠,٠٠	٣,٩٢	٤,١٠	٢
		٪	١,٢	٥,٩	١٦,٦	٤٣,١	٣٣,٢									
٩	وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام، ما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها. وهذا يستغرق وقتاً طويلاً	ت	٣	٢٦	٨٣	١٤٦	١٤٧	٤,٠١	٠,٩٤٥	٢١٨,٤٤٤	*٠,٠٠	٢١,٤٤٨	*٠,٠٠	٣,٩٢	٤,١٠	٣
		٪	٠,٧	٦,٤	٢٠,٥	٣٦,٠	٣٦,٣									

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
١٠	قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي	ت	٥	٢٨	٨٧	١٦٠	١٢٤	٣,٩٢	٠,٩٥٢٠	٢٠٦,٨١٧	*٠,٠٠	١٩,٣٣٩	*٠,٠٠	٣,٨٢	٤,٠١	٤
		%	١,٢	٦,٩	٢١,٥	٣٩,٥	٣٠,٦									
١٥	نقص الكوادر البشرية المتخصصة	ت	٨	٢٣	٩٣	١٥٩	١١٨	٣,٨٩	٠,٩٦٢٠	٢٠٣,٠٧٧	*٠,٠٠	١٨,٤٨٦	*٠,٠٠	٣,٧٩	٣,٩٨	٥
		%	٢,٠	٥,٧	٢٣,٢	٣٩,٧	٢٩,٤									
٧	عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد	ت	٦	٢٦	٨٨	١٨٠	١٠١	٣,٨٦	٠,٩٢٠٠	٢٣٥,٦٢١	*٠,٠٠	١٨,٦٦٢	*٠,٠٠	٣,٧٧	٣,٩٥	٦
		%	١,٥	٦,٥	٢١,٩	٤٤,٩	٢٥,٢									
١٧	مكان تقديم الخدمة غير مناسب	ت	١٢	٣٣	٨٥	١٥٥	١١٨	٣,٨٣	١,٠٣٦	١٧٢,٧٦٩	*٠,٠٠	١٦,٠٦٥	*٠,٠٠	٣,٧٣	٣,٩٣	٧
		%	٣,٠	٨,٢	٢١,١	٣٨,٥	٢٩,٣									
١٣	قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم	ت	٣	٢٨	١٢٦	١٥٦	٩١	٣,٨٣	٠,٩٥٢٠	٢٠٠,٠١٥	*٠,٠٠	١٧,٤٥٢	*٠,٠٠	٣,٧٤	٣,٩٢	٨
		%	٠,٧	٦,٩	٣١,٢	٣٦,٦	٢٢,٥									
٣	الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات	ت	٦	٢٤	٩١	١٩٩	٨٥	٣,٨٢	٠,٨٨٠٠	٢٨٢,٨٨٩	*٠,٠٠	١٨,٧٩٣	*٠,٠٠	٣,٧٤	٣,٩١	٩
		%	١,٥	٥,٩	٢٢,٥	٤٩,١	٢١,٠									
٦	كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى	ت	٦	٣٢	١٠١	١٦١	١٠٤	٣,٨٠	٠,٩٦٠٠	١٩٠,٠٣٥	*٠,٠٠	١٦,٨٤٠	*٠,٠٠	٣,٧١	٣,٩٠	١٠
		%	١,٥	٧,٩	٢٥,٠	٣٩,٩	٢٥,٧									

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٨	وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحيانا	ت	٤	٣٤	١٠٩	١٦٣	٩٣	٣,٧٦	٠,٩٣٥٠	١٩٥,٨٩٦	*٠,٠٠	١٦,٣٦٣	*٠,٠٠	٣,٦٧	٣,٨٥	١١
		٪	١,٠	٨,٤	٢٧,٠	٤,٠٤	٢٣,١									
١٢	محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام	ت	٣	٢٨	١٢٦	١٥٦	٩١	٣,٧٥	٠,٩٠٧٠	٢٠٥,٩٧٥	*٠,٠٠	١٦,٦٨٢	*٠,٠٠	٣,٦٦	٣,٨٤	١٢
		٪	١,٥	٩,٩	٢٨,٥	٣٧,٠	٢٣,١									
١٦	مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكز هم الوظيفية	ت	١٠	٣٧	١٠٥	١٤٧	١٠٥	٣,٧٤	١,٠٢٢	١٥٤,٥١٥	*٠,٠٠	١٤,٥٩٩	*٠,٠٠	٣,٦٤	٣,٨٤	١٣
		٪	٢,٥	٩,٢	٢٦,٠	٣٦,٤	٢٦,٠									
١١	نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي	ت	٦	٤٠	١١٥	١٤٩	٩٣	٣,٧٠	٠,٩٨٠	١٦٤,١٣٤	*٠,٠٠	١٤,٣٨١	*٠,٠٠	٣,٦١	٣,٨٠	١٤
		٪	١,٥	٩,٩	٢٨,٥	٣٧,٠	٢٣,١									
١٤	ضعف التدريب لدى العاملين	ت	٩	٤٣	٩٨	١٦٨	٨٤	٣,٦٨	٠,٩٩٢	١٨٠,٢٦٤	*٠,٠٠	١٣,٨٢٢	*٠,٠٠	٣,٥٩	٣,٧٨	١٥
		٪	٢,٢	١٠,٧	٢٤,٤	٤١,٨	٢٠,٩									

م	الفقرة		استجابة مفردات العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية				حدود الثقة		الترتيب الكلي
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			كا٢ لحسن المطابقة		ت حول المتوسط =٣		الحد الأدنى	الحد الأعلى	
										القيمة	الاحتمالية	القيمة	الاحتمالية			
٤	تعقيد بعض الإجراءات	ت	٩	٣٥	١١٤	١٦٣	٨٣	٣,٦٨	٠,٩٦٨	١٨٧,٠٨٩	*٠,٠٠	١٤,١٨٩	*٠,٠٠	٣,٥٩	٣,٧٨	١٦
		٪	٢,٢	٨,٧	٢٨,٢	٤,٣	٢٠,٥									
٥	المحاباة والعلاقات الشخصية	ت	١٢	٤٢	١٠٨	١٦٠	٧٩	٣,٦٣	١,٠٠٩	١٦٥,٢٤٧	*٠,٠٠	١٢,٤٦٦	*٠,٠٠	٣,٥٣	٣,٧٣	١٧
		٪	٣,٠	١٠٥	٢٦,٩	٣٩,٩	١٩,٧									
١٩	عدم توفر الإرشادات الخاصة بالحصول على الخدمة	ت	٢٠	٥٩	٨٩	١٣٠	١٠٧	٣,٦٠	١,١٦٦	٩٠,٦٩١	*٠,٠٠	١٠,٤٤٥	*٠,٠٠	٣,٤٩	٣,٧٢	١٨
		٪	٤,٩	١٤,٦	٢٢,٠	٣٢,١	٢٦,٤									
١٨	الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة	ت	٢١	٤٧	١٠٠	١٥٨	٧٢	٣,٥٤	١,٠٨٠	١٣٩,٦٦٣	*٠,٠٠	٩,٨٨٦	*٠,٠٠	٣,٤٣	٣,٦٤	١٩
		٪	٥,٢	١١,٨	٢٥,١	٣٩,٧	١٨,١									
المؤشر العام								٣,٧٩٦٦	٠,٦٠٨٦٩			٢٦,٣٣٧	*٠,٠٠	٣,٧٣٧١	٣,٨٥٦٠	

* فروق دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

من خلال النتائج بالجدول رقم (31) يتضح أن أفراد عينة الدراسة موافقون على المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين بمتوسط (3، 7966 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي ما بين (3، 41 - 4، 20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار" موافق " على أداة الدراسة.

يتضح من النتائج أن جميع قيم (مربع كاي) كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0، 05) ما يبين تفاوت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارات.

تبين من النتائج أن جميع قيم (ت) لعينة واحدة كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (0، 05) مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة.

كما يتضح من خلال النتائج أن هناك تجانسا في موافقة أفراد عينة الدراسة على المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على تلك المعوقات ما بين (3، 54 - 4، 08)، وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي التي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون على تسعة عشر من المعوقات تتمثل في العبارات رقم (1، 2، 9، 10، 15، 7، 17، 13، 3، 6، 8، 12، 16، 11، 14، 4، 5، 19، 18)، التي تم ترتيبها تنازليا حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها على النحو التالي:

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي" بطء النظام أحيانا " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4، 08 من 5).

2.جاءت العبارة رقم (2) وهي توقف النظام في بعض الأوقات " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4، 01 من 5).

3.جاءت العبارة رقم (9) وهي" وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام، ما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها وهذا يستغرق وقتاً طويلاً " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (4، 01 من 5).

4.جاءت العبارة رقم (10) وهي" قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 92 من 5).

5.جاءت العبارة رقم (15) وهي" نقص الكوادر البشرية المتخصصة " بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 89 من 5).

6.جاءت العبارة رقم (7) وهي" عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد " بالمرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 86 من5).

7.جاءت العبارة رقم (17) وهي" مكان تقديم الخدمة غير مناسب " بالمرتبة السابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 83 من 5).

8.جاءت العبارة رقم (13) وهي" قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم " بالمرتبة الثامنة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 83 من 5).

9.جاءت العبارة رقم (3) وهي" الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات " بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 82 من 5).

10.جاءت العبارة رقم (6) وهي" كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى " بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 80 من 5).

11.جاءت العبارة رقم (8) وهي" وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحيانا " بالمرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 76 من 5).

12.جاءت العبارة رقم (12) وهي" محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام " بالمرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 75 من 5).

13.جاءت العبارة رقم (16) وهي" مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكز هم الوظيفية " بالمرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 74 من 5).

14.جاءت العبارة رقم (11) وهي" نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي " بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 70 من 5).

15.جاءت العبارة رقم (14) وهي" ضعف التدريب لدى العاملين " بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 68 من 5).

16.جاءت العبارة رقم (4) وهي" تعقيد بعض الإجراءات " بالمرتبة

السادسة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 68 من 5).

17. جاءت العبارة رقم (5) وهى" المحاباة والعلاقات الشخصية " بالمرتبة السابعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 63 من 5).

18. جاءت العبارة رقم (19) وهى" عدم توفر الإرشادات الخاصة بالحصول على الخدمة " بالمرتبة الثامنة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 60 من 5).

19. جاءت العبارة رقم (18) وهى" الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة " بالمرتبة التاسعة عشرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط (3، 54 من 5).

ويلاحظ الباحث من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين تتمثل في بطء النظام أحيانا، وتفسر هذه النتيجة بأن بطء النظام أحيانا يزيد من الوقت المهدر الخاص بالمستفيد، ما يشعره بعدم جدوى تطبيق تلك البرامج.

بينما نجد أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر العاملين تتمثل في غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء، وتفسر هذه النتيجة بأن غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء يقلل من القدرة على تقييم الأداء للعمل الإلكتروني، ما يحد من تطويره وتفعيل تطبيقه، كما أن ذلك يُشعر العاملين بعدم أهمية الأعمال التي يقومون بها إضافةً لعدم تقدير القيادات لجهودهم.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتيجة دراسة المنهالي (2012م) التي بينت أهمية وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية وأهمية القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية ذلك المشروع مع التأكيد على أهمية إخضاع العاملين لدورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والإنترنت).

السؤال الخامس

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين إزاء محاور الدراية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الرتبة العسكرية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية)؟

أولاً: الفروق باختلاف متغير الرتبة العسكرية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير الرتبة العسكرية، فقد استخدم الباحث اختبار "ت: Independent Sample T-test" وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (32) التالي:

الجدول رقم (32)

نتائج اختبار " ت: Independent Sample T-test " للفروق في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الرتبة العسكرية

المحاور	الرتبة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	ضابط	19	3,7797	0,68599	-0,233	0,816
	فرد	205	3,8139	0,60258		
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	ضابط	19	4,2354	0,49652	-0,802	0,423
	فرد	19	4,3319	0,50256		
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة	ضابط	205	4,1654	0,63081	0,773	0,441
	فرد	19	4,0675	0,51839		

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (32) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات الضباط واتجاهات الأفراد حول محاور الدراسة، تعزى لاختلاف الرتبة العسكرية.

ومن ثم نستنتج مما سبق أن جميع أفراد العينة من العاملين بإدارة جوازات محافظة جدة باختلاف رتبهم العسكرية لديهم نفس الإدراك بواقع تطبيقات البرامج الإلكترونية، والعلاقة بينها ومستوى جودة الخدمات المقدمة من خلالها، إضافة للمعوقات التي تواجه تطبيقها.

ثانياً: الفروق باختلاف متغير العمر

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير العمر، فقد استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي "(One Way ANOVA)، لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحو محاور الدراسة تعزى لاختلاف العمر، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (33) التالي:

الجدول رقم (33)

نتائج "تحليل التباين الأحادي"

(One Way ANOVA)

للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	2,852	3	0,951	2,679	0,048*
	داخل المجموعات	80,554	227	0,355		
	المجموع	83,406	230			
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,432	3	0,114	0,576	0,631
	داخل المجموعات	56,720	227	0,250		
	المجموع	57,152	230			
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,116	3	0,039	0,140	0,936
	داخل المجموعات	62,961	227	0,277		
	المجموع	63,078	230			

* دالة عند مستوى (0.05) فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (33) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة) باختلاف متغير العمر.

بينما يتبين من خلال النتائج الموضحة بالجدول ذاته وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة) باختلاف متغير العمر، ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتي عمر على حدة تم استخدام اختبار (شيفيه)، الذي جاءت نتائجه كما في الجدول رقم (34) التالي:

الجدول رقم (34)

يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين كل عمر على حدة

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من 30 سنة	من 30 - أقل من 40 سنة	من 40 -أقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	أقل من 30 سنة	93	3,8303	-			
	من 30 - أقل من 40 سنة	66	3,9406		-	*	
	من 40 - أقل من 50 سنة	61	3,6654			-	
	من 50 سنة فأكثر	11	3,6162				-

* دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (34) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (30 - أقل من 40) سنة، واتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (40 - أقل من 50) سنة، حول (درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (30 - أقل من 40) سنة.

ثالثاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل التعليمي

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير المؤهل التعليمي، فقد أستخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي "(One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحو محاور الدراسة طبقاً لاختلاف متغير المؤهل التعليمي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (35) التالي:

الجدول رقم (35)

نتائج "تحليل التباين الأحادي"

(One Way ANOVA)

للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير المؤهل التعليمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,667	3	0.222	0,610	0,609
	داخل المجموعات	82,739	227	0,364		
	المجموع	83,406	230			
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	1,223	3	0,408	1,654	0,178
	داخل المجموعات	55,929	227	0,246		
	المجموع	57,152	230			

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,112	3	0,037	0,134	0,939
	داخل المجموعات	62,966	227	0,277		
	المجموع	63,078	230			

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (35) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة) باختلاف متغير المؤهل التعليمي.

رابعاً: الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة في العمل الحالي

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة في العمل الحالي، فقد استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحو محاور الدراسة طبقاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة في العمل الحالي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (36) التالي:

الجدول رقم (36)

نتائج " تحليل التباين الأحادي "

(One Way ANOVA)

للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف سنوات الخبرة في العمل الحالي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	1,948	3	0,649	1,806	0,147
	داخل المجموعات	80,870	225	0,359		
	المجموع	82,817	228			
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,312	3	0,104	0,413	0,744
	داخل المجموعات	56,696	225	0,252		
	المجموع	57,008	228			
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,162	3	0,054	0,193	0,901
	داخل المجموعات	62,909	225	0,280		
	المجموع	63,071	228			

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (36) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة) باختلاف متغير سنوات الخبرة في العمل الحالي.

خامساً: الفروق باختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي، فقد استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي "(One Way ANOVA)، لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحور محاور الدراسة طبقاً لاختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (37) التالي:

الجدول رقم (37)

نتائج "تحليل التباين الأحادي"

(One Way ANOVA)

للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,262	3	0,078	0,228	0,870
	داخل المجموعات	83,145	227	0,366		
	المجموع	83,406	230			
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,971	3	0,324	1,308	0,273
	داخل المجموعات	56,181	227	0,247		

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
	المجموع	57,152	230			
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة	بين المجموعات	0,356	3	0,119	0,429	0,732
	داخل المجموعات	62,722	227	0,276		
	المجموع	63,078	230			

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (37) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة) باختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي.

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المستفيدين إزاء محاور الدراية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، الجنسية، العمر، المستوى التعليمي)؟

أولا: الفروق باختلاف متغير الجنس

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير الجنس، فقد استخدم الباحث اختبار " ت: Independent Sample T-test "، لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحو محاور الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنس، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (38)التالي:

الجدول رقم (38)

نتائج اختبار " ت: Independent Sample T-test "

للفروق في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	ذكر	388	3,7764	0,76279	1,123	0,262
	أنثي	14	3,5429	0,81769		
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	ذكر	388	4,0344	0,74302	1,547	0,123
	أنثي	14	3,7219	0,72995		
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	ذكر	388	3,7909	0,61007	0,740-	0,459
	أنثي	14	3,9135	0,56180		

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (38) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0، 05) فأقل في اتجاهات الذكور واتجاهات الإناث حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة، العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة).

ومن ثم نستنتج من ذلك أن متغير الجنس لا يعتبر عاملاً يؤدي إلى وجود تباين بين آراء العينة حول محاور الدراسة.

ثانياً الفروق باختلاف متغير الجنسية

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير الجنسية، فقد استخدم الباحث اختبار " ت: Independent Sample T-test "، لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحور محاور الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنسية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (39) التالي:

الجدول رقم (39)

نتائج اختبار "ت: Independent Sample T-test"

للفروق في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنسية

المحاور	الجنسية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	سعودي	309	3,8618	0,72796	4,885	*0,00
	غير سعودي	90	3,4233	0,81976		
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	سعودي	309	4,0577	0,68958	1,428	0,156
	غير سعودي	90	3,9099	0,90819		
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	سعودي	309	3,7896	0,61871	0,627-	0,531
	غير سعودي	90	3,8353	0,56809		

* دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (39) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) فأقل في اتجاهات السعوديين واتجاهات غير السعوديين حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة).

بينما تبين النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات السعوديين واتجاهات غير السعوديين حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح السعوديين.

ثالثاً: الفروق باختلاف متغير العمر

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين طبقاً لاختلاف متغير العمر، فقد استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العينة نحو محاور الدراسة طبقاً لاختلاف متغير العمر، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (40) التالي:

الجدول رقم (40)

نتائج "تحليل التباين الأحادي"

(One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير

العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	0,335	3	0,112	0,189	0,904
	داخل المجموعات	237,074	401	0,591		
	المجموع	237,409	404			
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	9,129	3	3,043	5,682	0,001*
	داخل المجموعات	214,749	401	0,536		
	المجموع	223,878	404			

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	3,214	3	1,071	2,933	0,033*
	داخل المجموعات	146,467	401	0,365		
	المجموع	149,681	404			

* دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (40) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير العمر.

في حين لاحظ الباحث من خلال النتائج بالجدول رقم (40) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير العمر، وكذلك يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير العمر، ولتحديد صالح الفروق بين كل عمر على حدة تم استخدام اختبار (شيفيه)، الذي جاءت نتائجه كما هو موضح بالجدول رقم (41) التالي:

الجدول رقم (41)

يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين كل عمر على حدة

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من 30 سنة	من 30 - أقل من 40 سنة	من 40 - أقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	أقل من 30 سنة	138	3,8739	-		*	*
	من 30 - أقل من 40 سنة	148	3,9923		-	*	
	من 40 - أقل من 50 سنة	85	4,2453			-	
	من 50 سنة فأكثر	34	4,2485				-
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	أقل من 30 سنة	138	3,8794	-			*
	من 30 - أقل من 40 سنة	148	3,7718		-		*

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من 30 سنة	من 30 - أقل من 40 سنة	من 40 - أقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر
	من 40 - أقل من 50 سنة	85	3,8062			-	*
	من 50 سنة فأكثر	34	3,5440				-

* دالة عند مستوى (0، 05) فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (41) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم أقل من 30سنة، واتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم من (40) سنة فأكثر حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم من(40) سنة فأكثر.

كما كشفت النتائج الموضحة بالجدول رقم (41) عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (30 - أقل من 40) سنة واتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (40 - أقل من 50) سنة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (40 - أقل من 50) سنة.

ومن خلال النتائج بالجدول رقم (41) يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم أقل من (50)سنة واتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم (50)

سنة فأكثر حول (المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة)، لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم أقل من (50) سنة.

رابعاً: الفروق باختلاف متغير المؤهل التعليمي

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل التعليمي استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي "(One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل التعليمي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (42) التالي:

الجدول رقم (42)

نتائج " تحليل التباين الأحادي "

(One Way ANOVA)

للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف المؤهل التعليمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	12,752	3	4,251	7,558	0,000*
	داخل المجموعات	223,291	397	0,562		
	المجموع	236,044	400			

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	2,410	3	0,803	1,453	0,227
	داخل المجموعات	219,451	397	0,553		
	المجموع	221,862	400			
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	1,510	3	0,503	1,352	0,257
	داخل المجموعات	147,824	397	0,372		
	المجموع	149,335	400			

* دالة عند مستوى 0، 05 فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (42) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0، 05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير المؤهل التعليمي.

ويتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (42) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0، 05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير المؤهل التعليمي، ولتحديد صالح الفروق بين كل مؤهل تعليمي على حدة تم استخدام اختبار شيفيه، الذي جاءت نتائجه كما في الجدول رقم (43) التالي:

الجدول رقم (43)

يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين كل مؤهل تعليمي على حدة

المحور	المؤهل التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الثانوية العامة فاقل	دبلوم ما بعد الثانوية	بكالوريوس	ماجستير
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	الثانوية العامة فاقل	161	3,9255	-		*	*
	دبلوم ما بعد الثانوية	115	3,8047		-	*	*
	بكالوريوس	106	3,5816			-	
	ماجستير	19	3,2591				-

* دالة عند مستوى 0، 05 فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (43) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي دبلوم بعد الثانوية فأقل واتجاهات أفراد الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي بكالوريوس فأعلى حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي دبلوم بعد الثانوية فأقل.

خامساً: الفروق باختلاف متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (44) التالي:

الجدول رقم (44)

نتائج " تحليل التباين الأحادي"

(One Way ANOVA)

للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	17,143	3	5,714	10,403	0,000*
	داخل المجموعات	220,266	401	0,549		
	المجموع	237,409	404			
العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات	2,307	3	0,769	1,392	0,245
	داخل المجموعات	221,572	401	0,553		
	المجموع	223,878	404			
المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة	بين المجموعات		3	0,295	0,794	0,498
	داخل المجموعات	148,798	401	0,371		
	المجموع	149,681	404			

* دالة عند مستوى 0، 05 فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (44) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0، 05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي.

بينما يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (44) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0، 05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي، ولتحديد صالح الفروق بين كل وصف مهارة في التعامل مع الحاسب الآلي على حدة تم استخدام اختبار شيفيه، الذي جاءت نتائجه كما في الجدول رقم (45)التالي:

الجدول رقم (45)

يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين كل وصف مهارة في التعامل مع الحاسب الآلي على حدة

المحور	وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي	العدد	المتوسط الحسابي	ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة
مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة	ممتازة	168	4,0069	-	*	*	
	جيدة جداً	150	3,5585		-		
	جيدة	75	3,6745			-	
	مقبولة	12	3,6056				-

* دالة عند مستوى 0، 05 فأقل

يتضح من خلال النتائج بالجدول رقم (45) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0، 05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين مهاراتهم في التعامل مع الحاسب الآلي ممتازة واتجاهات أفراد الدراسة الذين مهاراتهم في التعامل مع الحاسب الآلي (جيدة جداً، جيدة) حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين مهاراتهم في التعامل مع الحاسب الآلي ممتازة.

السؤال السابع

"هل هناك فروق بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو محاور الدراسة (الثاني والثالث) "؟

أولاً: الفروق بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو محور الدراسة الثاني: طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة

ذكر العاملون أن ملامح واقع العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في: أن خدماتها للجميع بمتوسط (4، 67 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 02 من 5).

وبينما نجد العاملين قد وافقوا بدرجة أكبر على ملمح " تقلَص الوقت " بمتوسط (4، 54 من 5) جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 09 من 5).

كـما جـاءت موافقـة العاملـين عـلى ملمـح " ترفـع مسـتوى الخدمـة " بدرجـة أعـلى بمتوسـط (4، 53 مـن 5) جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى هـذا الجانـب بدرجـة أقـل بمتوسـط (4، 06 مـن 5).

وجـاءت موافقـة العاملـين عـلى ملمـح " تخفـض مـن الجهـد " بمتوسـط (4، 52 مـن 5) بينـما جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى هـذا الجانـب بدرجـة أقـل بمتوسـط (4، 07 مـن 5).

وجـاءت موافقـة العاملـين عـلى ملمـح " تسـهم في سرعـة تقديـم الخدمـة "بمتوسـط (4، 45 مـن 5)، بينـما جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى هـذا الجانـب بدرجـة أقـل بمتوسـط (4، 13 مـن 5).

وعليـه ومـن خـلال هـذه النتائـج يتضـح وجـود فـروق واضحـة بـين اتجاهـات المسـتفيدين والعاملـين نحـو محـور الدراسـة الثـاني: طبيعـة العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، مـما يلفـت النظـر إلى أهميـة الانتبـاه إلى رؤيـة المسـتفيدين مـن تطبيـق تلـك البرامـج.

ثانياً: الفروق بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو محور الدراسة الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة

ذكـر العاملـون أن أبـرز المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة تتمثـل في: "غيـاب المعايـير الخاصـة بتقييـم الأداء " بمتوسـط (4، 49 مـن 5)، بينـما جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى بطء النظـام أحيانـا بمتوسـط (4، 08 مـن 5) كأبـرز معـوق.

ذكـر العاملـون أن مـن أبـرز المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة " كـثرة الملاحظـات عـلى نظـام الربـط الآلي مـع الجهـات الحكوميـة الأخـرى " بمتوسـط (4، 40 مـن 5)، بينـما جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى هـذا الجانـب بدرجـة أقـل بمتوسط (3، 80 مـن 5).

ذكـر العاملـون أن مـن أبـرز المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة " قلـة الوعـي بنظـام أبـشر ونظـام مقيـم "، بينـما جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى هـذا الجانـب بدرجـة أقـل بمتوسـط (3، 83 مـن 5).

ذكـر العاملـون أن مـن أبـرز المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة " ضعـف التدريـب " (4، 38 مـن 5)، بينـما جـاءت موافقـة المسـتفيدين عـلى هـذا الجانـب بدرجـة أقـل بمتوسـط (3، 68 مـن 5).

وعليـه ومـن خـلال هـذه النتائـج يتضـح وجـود فـروق واضحـة بـين اتجاهـات المسـتفيدين والعامـلين نحـو محـور الدراسـة الثالـث: المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة.

الفصل الخامس

خلاصة ونتائج الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

- خلاصة الدراسة.
- نتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.
- مقترحات الدراسة.

الفصل الخامس

خلاصة ونتائج الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

يشتمل هذا الفصل على ملخص لمحتوى الدراسة، وأهم نتائجها، وأبرز التوصيات المقترحة في ضوء ذلك.

خلاصة الدراسة

احتوت هذه الدراسة التي جاءت بعنوان: "تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها" على خمسة فصول، بالإضافة إلى المراجع والملاحق.

حيث تناول الفصل الأول مشكلة الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وأهميتها، وحدودها، واختتم الباحث هذا الفصل بتوضيح لمدلولات المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدراسة.

وعليه فقد تبلورت مشكلة الدراسة وصياغتها من خلال التساؤل الرئيس التالي: إلى أي مدى تسهم تطبيقات البرامج الإلكترونية في تجويد الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة؟

أمـا الفصـل الثـاني (الخلفيـة النظريـة للدراسـة)، فقـد تطـرق فيـه الباحـث إلى البرامـج والتقنيـات الإلكترونيـة وتطبيقاتهـا وأمثلـة مـن تجـارب بعـض الـدول في تطبيقهـا والاسـتفادة منهـا، وكذلـك إلى علاقتهـا بجـودة الخدمـات المقدمـة مـن خلالهـا.

ثـم تطـرق الباحـث إلى نبـذة عـن إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة (محـل الدراسـة)، بالإضافـة إلى اسـتعراض عـدد مـن الدراسـات السـابقة ذات العلاقـة بالدراسـة الحاليـة، ومـن ثـم التعقيـب عليهـا لإبـراز أهـم نتائجهـا وأوجـه الشـبه والاختـلاف بينهـا وبـين الدراسـة الراهنـة.

وتنـاول الباحـث في الفصـل الثالـث (الإجـراءات المنهجيـة للدراسـة)، حيـث حـدد المنهـج المسـتخدم في الدراسـة (المنهـج الوصفـي التحليـلي)، وأسـتعرض الباحـث في هـذا الفصـل مجتمـع الدراسـة والمكـون مـن مجتمعـين (العاملـون في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، المسـتفيدون مـن خدمـات إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة)، وبـين الباحـث أنـه اعتمـد عينـة عشـوائية بسـيطة لـكل مجتمـع، حيـث بلـغ الحـد الأدنى المناسـب لمجتمـع العاملـين هـو (205) أفـراد، والحـد الأدنى المناسـب لمجتمـع المسـتفيدين هـو (384) فـردا، وقـد أجريـت الدراسـة عـلى عينـة مكونـة مـن (231) فـردا لمجتمـع العاملـين، وعينـة مكونـة مـن (405) فـردا لمجتمـع المسـتفيدين، أي أن العينـة للمجتمعـين كانـت أعـلى مـن الحـد الأدنى المناسـب لـكلٍ منهـما.

كـما بـين الباحـث في هـذا الفصـل كيفيـة إعـداد أداة الدراسـة التـي تكونـت مـن اسـتبانتين (العاملـون - المسـتفيدون)، وصدقهـما فيـما أعدتـا لـه وثابتهـما الـذي كان مرتفعـاً، مـا يعنـي أنهـما صالحتـان للتطبيـق.

أمـا الفصـل الرابـع فقـد تنـاول فيـه الباحـث عرضـاً وتحليـلاً لبيانـات الدراسـة ومناقشـة نتائجهـا، وتفسـير تلـك النتائـج، ومـن ثـم ربطهـا مـع نتائـج الدراسـات السـابقة.

وفي الفصل الخامس تناول الباحث (خلاصة الدراسة وأهم نتائجها وتوصياتها)، حيث تم تلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، وكتابة أهم توصياتها.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج عن خصائص أفراد الدراسة من الأفراد العاملين في إدارة الجوازات بمحافظة جدة ومن المستفيدين من خدماتها، إضافة إلى نتائج آرائهم حول موضوع الدراسة، ومن أهم تلك النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

النتائج المتعلقة بوصف أفراد مجتمعي الدراسة

1. وصف عينة العاملين

من إجمالي مجتمع العاملين الذي بلغ (434) فردا، تم الحصول على عينة مقدارها (231) فردا، وكانت النتائج كما يلي:

- أن غالبية أفراد عينة الدراسة وعددهم (93) فردا ويمثلون ما نسبته (40، 3 %) من إجمالي العينة أعمارهم أقل من (30) سنة.
- أن (135) فردا من أفراد العينة مؤهلهم العلمي الثانوية العامة، وهم الغالبية حيث بلغت نسبتهم (58، 4 %) من إجمالي العينة، بينما هناك فرد واحد فقط ونسبته (0، 4 %) من إجمالي العينة مؤهله العلمي دكتوراه.
- أن غالبية أفراد عينة الدراسة وعددهم (205) أفراد ويمثلون ما نسبته (88، 7 %) من إجمالي العينة رتبهم العسكرية أفراد.
- أن غالبية أفراد عينة الدراسة وعددهم (91) فردا ويمثلون ما نسبته (39، 4 %) من إجمالي العينة سنوات خبرتهم في العمل الحالي ما بين (5 - أقل من 10) سنوات.
- أن (93) فردا من أفراد العينة حضروا دورة تدريبية واحدة في مجال

الحاسـب الآلي، وهـم الغالبيـة، حيـث بلغـت نسـبتهم (40، 3 %)، إلا أن هنـاك (27، 3 %) مـن إجـمالي أفـراد عينـة الدراسـة لم يحصلـوا عـلى أي دورة تدريبيــة في مجــال الحاســب الآلي.

2. وصف عينة المستفيدين

مــن إجــمالي مجتمــع المســتفيدين غــير المحــدود، تــم الحصــول عــلى عينــة مقدارهــا (405) أفــراد، وكانــت النتائــج كــما يــلي:

- أن غالبيـة أفـراد عينـة الدراسـة وعددهـم (388) فـردا، ويمثلـون مـا نسـبته (95، 8 %) مـن إجـمالي العينـة هـم مـن الذكـور.
- أن (148) فـردا مـن أفـراد العينـة ونسـبتهم (40، 3 %) مـن إجـمالي العينـة أعمارهـم مـا بـين (30 – أقـل مـن 40) سـنة وهـم الفئـة الأكـثر مـن أفـراد العينـة.
- أن غالبيـة أفـراد عينـة الدراسـة وعددهـم (309) أفـراد ويمثلـون مـا نسـبته (76، 3 %) مـن إجـمالي العينـة مـن الجنسـية السـعودية.
- أن (161) فـردا مـن أفـراد العينـة مؤهلهـم العلمـي الثانويـة العامـة، وهـم الغالبيـة حيـث بلغـت نسـبتهم (39، 8 %) مـن إجـمالي العينـة.
- أن غالبيـة أفـراد عينـة الدراسـة وعددهـم (168) فـردا، ويمثلـون مـا نسـبته (41، 5 %) مـن إجـمالي العينـة مهاراتهـم ممتـازة في التعامـل مـع الحاسـب الآلي.

أولاً: نتائج إجابات عينة العاملين

كشفت الدراسة أن إجابات العينة حول واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، تشير إلى أن أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة بمتوسط (3، 8081من 5)، حيث بينت النتائج ما يلي:

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جدا على أربعة من ملامح واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في:

1. إصدار تأشيرة الخروج والعودة.
2. طباعة تأشيرة الخروج والعودة.
3. حجز موعد إلكتروني.
4. طباعة الإقامة.

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على عشرين من ملامح واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في:

1.تجديد الإقامة.

2.إصدار تصريح السفر للتابعين.

3.طباعة قائمة المقيمين مع تابعيهم.

4.الاستفسار عن معلومات عامة حول مقيم على الكفالة.

5.الاستفسار عن جميع المقيمين على الكفالة.

6.الاستفسار عن تأشيرة الخروج والعودة برقم الإقامة.

7.الاستفسار عن مخالفات مقيم على الكفالة.

8.الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج والعودة.

9.الاستفسار عن معلومات رخصة قيادة مقيم.

10.إلغاء تأشيرة الخروج والعودة.

11.الاستفسار عن المقيمين حديثي الدخول(الذين لم يتم إصدار إقامات لهم).

12.الاستفسار عن تأشيرة الخروج والعودة برقم التأشيرة.

13.الاستفسار عن مقيم بواسطة الاسم.

14.تعديل البيانات على سجل وافد.

15.إصدار جوازات السفر.

16.الاستفسار عن المتغيبين عن العمل.

17.الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج النهائي.

18.الاستفسار عن ذوي السجلات غير النشطة.

19.الإحصاءات العامة.

20.إعادة طباعة التأشيرة.

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على ثلاثة من ملامح واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في:

1.إصدار تأشيرة الخروج النهائي.

2.طباعة تأشيرة الخروج النهائي.

3.إلغاء تأشيرة خروج نهائي.

كشفت الدراسة أن إجابات العينة حول طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، تشير إلى أن أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة جداً بمتوسط (4، 3236 من 5)، حيث بينت النتائج ما يلي:

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة جداً على تطبيق ثمانية عشر من ملامح واقع العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في:

1.خدماتها للجميع.

2.تقلَص الوقت.

3.ترفع مستوى الخدمة.

4.تخفَض من الجهد.

5.تسهم في سرعة تقديم الخدمة.

6.تبث الثقة في نفوس المراجعين.

7.نظام تفاعلي.

8.تُسهم في دقة إنجاز العمل.

9.تقلص من المعاملات الورقية وأماكن حفظها.

10.تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان.

11.تخفَض التكاليف.

12.تحد من عمليات التزوير.

13.تقلَص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة.

14.تُسهم بخدمة أفضل من الناحية الأمنية.

15.تحد من تجاوزات العاملين.

16.خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح.

17.تخفف من ضغط العمل.

18.تقلل نسبة الأخطاء البشرية.

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أربعة من ملامح واقع العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في:

1.تُقلل من المشكلات الإدارية والتنظيمية.

2.تحد من عمليات الرشوة.

3.تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية.

4.تزيد من فعالية الرقابة الإدارية.

كشفت الدراسة إلى أن إجابات العينة حول المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، تشير إلى أن أفراد العينة موافقون بمتوسط (4، 0795 من 5)، حيث بينت النتائج ما يلي:

أ. أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على اثني عشر من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة تتمثل في:

1.غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء.

2.كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى.

3.قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم.

4.ضعف التدريب.

5.الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات.

6.تعقيد بعض الإجراءات.

7.وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام، ما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها، وهذا يستغرق وقتاً طويلا.

8.وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحيانا.

9.عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد.

10.نقص الكوادر البشرية المتخصصة.

11.قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي.

12.توقف النظام في بعض الأوقات.

ب. أفراد عينة الدراسة موافقون على ثمانية من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة تتمثل في:

1.نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي.

2.محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام.

3.المحاباة والعلاقات الشخصية.

4.بطء النظام أحيانا.

5.مكان العمل غير مناسب.

6.الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة.

7.قلة الحوافز والمكافآت.

8.مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم الوظيفية.

ج. أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم حول واحدة من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة تتمثل في "الشعور بالعزلة":

كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات الضباط واتجاهات الأفراد حول (واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة).

كشفت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة) باختلاف متغير العمر، بينما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (30 - أقل من 40) سنة واتجاهات أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (40 - أقل من 50) سنة حول (درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم ما بين (30 - أقل من 40) سنة.

كشـفت الدراسـة عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة) باختـلاف متغـير المؤهـل التعليمـي.

كشـفت الدراسـة عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة) باختـلاف متغـير سـنوات الخـبرة في العمـل الحـالي.

كشـفت الدراسـة عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة حـول (واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة، المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة) باختـلاف متغـير عـدد الـدورات التدريبيـة في مجـال الحاسـب الآلي.

ثانيا: نتائج إجابات عينة المستفيدين

كشـفت الدراسـة أن إجابـات العينـة حـول مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، تشـير إلى أن أفـراد العينـة موافقـون بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (3، 7674 مـن 5)، حيـث بينـت النتائـج مـا يـلي:

أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة عـلى خمسـة عـشر مـن ملامـح جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة تتمثـل في:

1.تُقدم سـليمة من أول مرة.

2.موثوق بها.

3.تقدم للجميع.

4.آمنة.

5.تتـم في الوقت المحدد.

6.شفافة وواضحة.

7.مقدمها متعاون.

8.تلبي طموح المسـتفيد.

9.تتوفـر كافة الأجهـزة والمعدات اللازمة لأدائها.

10.منفذهـا يملك المعرفـة والمهارة المطلوبة.

11.يتم الحصول عليها بسـهولة.

12.يتعامـل مقدمها باحترام واهتمام.

13.منخفضـة التكاليف.

14.مكان تقديمها مناسـب.

15.عـدد العاملين في تقديمها مناسـب.

كشـفت الدراسـة أن إجابـات العينـة حـول طبيعـة العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، تشـير إلى أن أفـراد العينـة موافقـون بدرجـة كبـيرة بمتوسـط (4، 0266 مـن 5)، حيـث بينـت النتائـج مـا يـلي:

أفـراد عينـة الدراسـة موافقـون بدرجـة كبـيرة عـلى اثنـين وعشريـن مـن ملامـح العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة تتمثـل في:

1.تسـاعد في الحصـول عـلى البيانـات والمعلومـات المتعلقـة بالعمـل في أي وقـت ومـن أي مـكان.

2.تقلـص من المعاملات الورقيـة وأماكن حفظها.

3.تسـهم في سرعة تقديم الخدمة.

4.تُقلل من المشـكلات الإداريـة والتنظيمية.

5.تقلَص الوقت.

6.تزيد مـن فعالية الرقابة الإدارية.

7.تحد مـن عمليات التزوير.

8.تخفَـض من الجهد.

9.ترفع مسـتوى الخدمة.

10.تُسـهم بخدمة أفضل مـن الناحية الأمنية.

11.تقلل نسـبة الأخطاء البشرية.

12.خدماتهـا للجميع.

13.خدماتها تتسـم بالشـفافية والوضوح.

14.تحد من عمليات الرشـوة.

15.تخفف مـن ضغط العمل.

16.نظام تفاعلي.

17.تخفض التكاليف.

18.تبث الثقة في نفوس المراجعين.

19.تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية.

20.تقلَص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة.

21.تحد من تجاوزات العاملين.

22.تُسهم في دقة إنجاز العمل.

كشفت الدراسة أن إجابات العينة حول المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، تشير إلى أن أفراد العينة موافقون بمتوسط (3، 7966 من 5) على تلك المعوقات، حيث بينت النتائج ما يلي:

أفراد عينة الدراسة موافقون على تسعة عشر من المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة تتمثل في:

1.بطء النظام أحيانا.

2.توقف النظام في بعض الأوقات.

3.وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام، ما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها، وهذا يستغرق وقتاً طويلاً.

4.قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي.

5.نقص الكوادر البشرية المتخصصة.

6.عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد.

7.مكان تقديم الخدمة غير مناسب.

8.قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم.

9.الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات.

10.كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى.

11.وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحيانا.

12.محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام.

13.مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم الوظيفية.

14.نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي.

15.ضعف التدريب لدى العاملين.

16.تعقيد بعض الإجراءات.

17.المحاباة والعلاقات الشخصية.

18.عدم توفر الإرشادات الخاصة بالحصول على الخدمة.

19.الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة.

كشفت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات الذكور واتجاهات الإناث حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة، العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة).

كشـفت الدراسـة عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات السـعوديين واتجاهـات غـير السـعوديين حـول (العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة، المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة)، بينـما كشـفت عـن وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات السـعوديين واتجاهـات غـير السـعوديين حـول (مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة) لصالـح السـعوديين.

كشـفت الدراسـة عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة حـول (مسـتوى جـودة الخدمـات التـي تقدمهـا إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة) باختـلاف متغـير العمـر، بينـما كشـفت الدراسـة عـن وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم أقـل مـن (30) سـنة، واتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـن (40) سـنة فأكـثر حـول (العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة (لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم من(40)سـنة فأكـثر، وكذلـك كشـفت عـن وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05) فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـا بـين (30 - أقـل مـن 40) سـنة، واتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـا بـين (40 -أقـل مـن 50) سـنة حـول (العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات في إدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة) لصالـح أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـا بـين (40 - أقـل مـن 50) سـنة، وأيضـا كشـفت عـن وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى (0، 05)فأقـل في اتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم أقـل مـن (50) سـنة واتجاهـات أفـراد الدراسـة الذيـن أعمارهـم مـن (50) سـنة فأكـثر حـول)المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج

الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين أعمارهم أقل من (50) سنة.

بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير المؤهل التعليمي، بينما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05)فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي دبلوم بعد الثانوية فأقل واتجاهات أفراد الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي بكالوريوس فأعلى حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين مؤهلهم التعليمي دبلوم بعد الثانوية فأقل.

أوضحت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0، 05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة، المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة) باختلاف متغير وصف المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0، 05)فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة الذين مهاراتهم في التعامل مع الحاسب الآلي ممتازة واتجاهات أفراد الدراسة الذين مهاراتهم في التعامل مع الحاسب الآلي (جيدة جداً، جيدة) حول (مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة) لصالح أفراد الدراسة الذين مهاراتهم في التعامل مع الحاسب الآلي ممتازة.

ثالثاً: نتائج المقارنة بين اتجاهات العاملين والمستفيدين

1.الفروق بين اتجاهات العاملين والمستفيدين نحو: "طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة"، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

- ذكر العاملون أن ملامح العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة تتمثل في أن "خدماتها للجميع" بمتوسط (4، 67 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 02 من 5).

- وافق العاملون بدرجة أكبر على ملمح " تقلَص الوقت " بمتوسط (4، 54 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 09 من 5).

- كما جاءت موافقة العاملين على ملمح " ترفع مستوى الخدمة " بدرجة أعلى بمتوسط (4، 53 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 06 من 5).

- وفيما يتعلق بملمح " تخفَض من الجهد" جاءت موافقة العاملين بمتوسط (4، 52 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 07 من 5).

- وافق العاملون على ملمح "تسهم في سرعة تقديم الخدمة" بمتوسط (4، 45 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4، 13 من 5).

ويتضح من هذه النتائج أعلاه وجود فروق واضحة بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو: طبيعة العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة.

2 .الفروق بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو: "المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة" حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

- ذكر العاملون أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة تتمثل في " غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء " بمتوسط (4، 49 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على بطء النظام أحيانا بمتوسط (4، 08 من 5) كأبرز معوق.

- كما ذكر العاملون أن من أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة " كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى " بمتوسط (4، 40 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (3، 80 من 5).

- من وجه نظر العاملين أن من أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة " قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم " بمتوسط (4، 40 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (3، 83 من 5).

- ذكر العاملون أن من أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة " ضعف التدريب "

(4، 38 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (3، 68 من 5).

ويتضح من النتائج أعلاه وجود فروق واضحة بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو: "المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة".

توصيات الدراسة

من خلال دراسة وتحليل النتائج، وبعد الإجابة على كافة التساؤلات، يتقدم الباحث بالتوصيات التالية ليضعها بين يدي المسؤولين بإدارة الجوازات بمحافظة جدة من أجل الاهتمام بها والحرص على تطبيقها:

1. أن تحرص إدارة الجوازات بمحافظة جدة على تفعيل المعايير الخاصة بتقييم الأداء، مما يشعر العاملين بأهمية الأعمال التي يقومون بها.

2. معالجة الملاحظات بشأن نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، من خلال زيادة التعاون وتنسيق الأعمال مع الجهات المختصة وذات العلاقة.

3. تعزيز الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم لدى مستفيدي ومنسوبي إدارة الجوازات بمحافظة جدة، وذلك من خلال تفعيل الدور الإعلامي على مستوى القطاع.

4. تحسين مستوى التدريب للعاملين وخاصة في مجال تطبيق البرامج الإلكترونية، من خلال التركيز على الدورات المتخصصة في مجال التقنيات وأعمال الحاسب الآلي.

5. الحد من الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات، وذلك من خلال التدريب المستمر، إضافة إلى التوجيه السليم، والمراجعة والتدقيق من قبل الرؤساء المباشرين.

6. تبسيط إجراءات العمل الإلكتروني، وذلك من خلال مراجعة بعض الحقول والنوافذ من قبل المختصين لتبسيطها واختصار إجراءاتها.

7. الحد من الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة وذلك من خلال تفعيل أكثر للرقابة أثناء إنجاز وتسليم الخدمة.

8. توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد وذلك بمنح صلاحيات أكبر للعاملين على الحاسب الآلي مع تفعيل نظام التقارير الآلية التي تحدد المسئولية.

9. توفير الكوادر البشرية المتخصصة في العمل الإلكتروني من خلال استقطاب أصحاب المؤهلات العلمية المتخصصة.

10. زيادة أعداد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي، وذلك بزيادة حصة جوازات جدة من خريجي معهد الجوازات لكثرة المستفيدين من خدماتها.

11. الاهتمام بصيانة النظام الإلكتروني للحد من توقفه في بعض الأوقات، من خلال تخصيص فنيين من العاملين بجوازات جدة مدربين على أعمال الصيانة لمباشرة أعطال النظام حال حدوثها.

12. منح رؤساء الشُعب والأقسام بإدارة الجوازات بمحافظة جدة المزيد من الصلاحيات، لما لذلك من أهمية قصوى في إنجاز الخدمات للمراجعين.

13. تفعيل الضوابط التي تحد من المحاباة والعلاقات الشخصية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة، وذلك من خلال زيادة الوعي الثقافي للعاملين، إضافة إلى تفعيل أنظمة الرقابة والمحاسبة.

14. تهيئة مكان العمل بإدارة الجوازات بمحافظة جدة بشكل مناسب، وذلك من خلال إجراء التعديلات المناسبة على المبنى التي تقدم فيه الخدمة، وتوفير كافة المتطلبات اللازمة لذلك.

15. توفير الحوافز والمكافآت للعاملين بإدارة الجوازات بمحافظة جدة بما يشجعهم على الاتجاه للعمل الإلكتروني.

16. تحديد جهة أو مكتب لتلقي مطالب أو مقترحات المستفيدين وملاحظاتهم على الخدمات الالكترونية المقدمة لهم ليتم مراعاتها عند تطبيق أي برامج الكترونية مستقبلاً.

مقترحات الدراسة

من خلال ما سبق يقترح الباحث:

1. القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول سبل الحد من المعوقات التي تواجه تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بالقطاع العام.

2. اجراء دراسات لبحث علاقة تطبيقات البرامج الالكترونية بجودة الخدمات لدى المواطنين والمقيمين كدراسة مقارنة لمنظمتين قطاع عام وقطاع خاص سعوديتين.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أحمد، محمد سمير (2009م). الإدارة الإلكترونية، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

2. الأعرج، طارق محمد.(2013م). العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية، دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، الدراسات العليا، كلية الإدارة والاقتصاد.

3. البداينة، ذياب موسى. (2011م). الأمن الوطني في عصر العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: المملكة العربية السعودية.

4. البشري، منى عطية. (2009م). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجه نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، مكة المكرمة: جامعة أم القرى.

5. البقمي، ناصر بن مناحي.(2014م). التعاملات الإلكترونية

الحكوميـة. معهـد خـادم الحرمـين الشريفـين لأبحـاث الحـج. جامعـة أم القـرى.

6. بنصـواي، محمـد أحمـد. (2012م). تطبيـق الهندسـية الإداريـة في وظائـف إدارة المـوارد البشريـة لغـرض تنفيـذ برنامـج الحكومـة الإلكترونيـة بالمملكـة العربيـة السـعودية، المجلـة العربيـة لـلإدارة، يونيـو، 2012م.

7. الجارللـه، محمـد سـليم. (2003م). الحكومـة الإلكترونيـة هـل هـي قريبـة، مجلـة المعلوماتيـة، ع4، ص 31 - ص32.

8. جـبر، محمـد صـدام. (2002م). الموجـة الإلكترونيـة القادمـة: الحكومـة الإلكترونيـة، مجلـة الإداري، س 24، ع 91.

9. الجنبيهـي، منـير محمـد. (2006م). أمـن المعلومـات الإلكترونيـة. الإسـكندرية: دار الفكـر الجامعـي.

10. الحـربي، أحمـد قالـط، والرويـلي، خالـد عـوض. (2003م). الأرشـفة الإلكترونيـة: الأهـداف والمعوقـات. الكتـاب التوثيقـي لنـدوة الحاسـب الآلي في الأجهـزة الحكوميـة: الواقـع والتطلعـات المنعقـدة بمعهـد الإدارة العامـة 20 محـرم الموافـق 23 مـارس. الريـاض: معهـد الإدارة العامـة.

11. حسـين، مريـم خالـص. (2013م). الحكومـة الإلكترونيـة، مجلـة كليـة بغـداد للعلـوم الاقتصاديـة، العـدد الخـاص بمؤتمـر الكليـة عـام 2013م.

12. الحـمادي، بسـام عبـد العزيـز والحميـضي، وليـد بـن سـلمان، الحكومـة الإلكترونيـة "الواقـع والمعوقـات وسـبل التطبيـق بـدول مجلـس التعـاون لـدول الخليـج العربيـة"، ورقـة عمـل مقدمـة للنـدوة الدوليـة العـاشرة

بمعهد الإدارة العامة في الفترة من14-16 مارس 2004م، الرياض.

13. الحمدان، عبد الرحمن والقاسم، محمد. (2004م). أساسيات أمن المعلومات، الرياض: مطابع الحميضي.

14. حمزة، محمد سليمان(2006م) الحكومة الإلكترونية وتحديات المستقبل، الخرطوم: مكتبة الشريف الأكاديمية.

15. الحميد، محمد دباس ونينو، ماركو إبراهيم. (2007م). حماية أنظمة المعلومات، عّمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

16. داود، حسن طاهر (2004م). أمن شبكات المعلومات. الرياض: معهد الإدارة العامة.

17. دركر، بيتر، ترجمة، الملحم إبراهيم علي (2004م) تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، الرياض، معهد الإدارة العامة.

18. درويش، سلطان بن محمد.(2013م).دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض. رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

19. درويش، علي محمد عبد العزيز. (2005م). تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي. رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

20. الذنيبات، معاذ يوسف والمبيضين، باسم أحمد.(2009م). اختبار كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشؤون

الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، 1- 4 نوفمبر2009م، الرياض: معهد الإدارة العامة.

21. الراجحي، مازن بن عبد الله. (2002م). تقويم جودة الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات منطقة الرياض من وجهة نظر المستفيد، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

22. الراجحي، مازن عبد الله.(2012م). تقويم جودة الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات منطقة الرياض من وجهة نظر المستفيد، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

23. الرشيدي، على ضبيان. (2007م). هندسة الخدمات المرورية وفقاً لبيئة العمل الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

24. روبنسون، دانا جاينس، وروبنسون، جيمس (2000م) التغيير: أدوات تحويل الأفكار إلى نتائج، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

25. زكي، إيمان عبد المحسن.(2009م). الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

26. الساعد، رشاد محمد. (2003م). التقنية وعلاقتها بنظام المعلومات والسلوك القيادي لمديري المنظمات، جدة: مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، م17 (2)، ص 87.

27. السالمي، علاء عبد الرازق محمد، والسالمي، حسين علاء عبد الرازق (2005م)، شبكات الإدارة الإلكترونية (ط1) عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

28. السالمي، علاء عبد الرازق، والسليطي، خالد الإبراهيم (2008م) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل.

29. السراني، عبد الله بن مسعود محمود (2011م)، فاعلية الأساليب المستخدمة في إثبات جريمة التزوير الإلكتروني، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

30. السعيد، معتز والمحاميد، أسعود. (2012م). أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن، مجلة دراسة المعلومات، عدد 13، يناير 2012م، الأردن.

31. سلامة، عبد الحافظ، وأبو مغلي، سمير. (2002م)، الموهبة والتفوق، عّمان: دار اليازوري العالمية للنشر والتوزيع.

32. آل سمير، فيصل بن معيض (2007م)، إستراتيجية الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن الوطني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

33. الشاعر، عبد الرحمن بن إبراهيم (2004م). تقنية المعلومات والاتصال، الرياض: دار ثقيف للنشر والتوزيع.

34. شحاته، حسن، والنجار، زينب، مراجعة عمار، حامد (2003م)، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، (ط1) القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

35. شعبان، محمد حسين (2006م)، التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها. دورية معهد الإدارة العامة، ع4، مج 46، (ص659).

36. شفا عمري، معتصم. (2000م). تعرف على الإنترنت، دمشق: دار الرضا للنشر.

37. شلباية، مراد، وعلي فاروق. (2001م). مقدمة إلى الإنترنت، عّمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

38. الشوابكة، خالد محمود. (2008م). العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير (غير منشورة). الجامعة الأردنية، عمان: كلية الدراسات العليا.

39. الشويعر، تركي بن صالح بن عبد العزيز. (2003م). دور التقنيات الحديثة في عملية صنع القرار، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

40. الصيرفي، محمد (2006م) الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

41. الصيرفي، محمد عبد الفتاح.(2003م). الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

42. الضافي، محمد عبد العزيز (2006م) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

43. أبو عباءة، أيمن(2004م). الحكومة الإلكترونية تحديات واقعية وطموحات مستقبلية. مجلة المعلوماتية، ع 8، ص ص -10 14.

44. عبد الوهاب، سمير، (2008م). الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة والمنعقد في الإسكندرية، مصر.

45. العتيبي، سعد معتاد. (2012م). مدى استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية الأمنية والمدينة بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه(غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

46. العتيبي، طارق بن موسى.(2010م). التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمديرية العامة للجوازات العامة والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

47. العتيبي، عمر محمد. (2005م). كفاءة الإجراءات الإدارية في التعامل مع الاستخدامات السلبية للحاسب الآلي والإنترنت، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

48. العجمي، وليد حميد. (2012م). تمكين العاملين وعلاقته بتحسين الأداء في جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

49. العلاق، بشيرعباس (2005م). الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات (ط1)، أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية.

50. العراقي، ذاكر محيي الدين عبد الله.(2013م). دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة. مجلة دراسات إقليمية. جامعة الموصل. العراق. إصدار 2013م. ص17-55.

51. العطوي، عطية بن محمد الضيوفي. (2009م). تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية. قسم التخطيط الحضري والإقليمي، جامعة الملك فيصل، الدمام. مجلة جامعة أم القرى للهندسة والعمارة المجلد 1 العدد 1 محرم 1430 هـ - يناير 2009م.

52. العلاق، بشير (2008م). الإدارة الحديثة "ونظريات ومفاهيم"، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر.

53. العلاق، بشير عباس. (2006م). الاتصالات التسويقية الإلكترونية: مدخل تحليلي تطبيقي، عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

54. العلاق، بشير عباس. (2007م). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارة.

55. عمادة الجودة والاعتماد.(2014م).دليل استرشادي لكتابة الرسائل العلمية وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.الطبعة الثالثة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض المملكة العربية السعودية.

56. العواملة، نائل عبد الحافظ (2003م). نوعية الإدارة والحكومة

الإلكترونيـة في العـالم الرقمـي، دراسـة اسـتطلاعية. مجلـة جامعـة الملـك سـعود، مـج 15، ص 249، الريـاض.

57. عـودة، إيمـان سـمير (2012م). العلاقـة التأثيريـة بـين جـودة الخدمـات الإلكترونيـة وسـمعة الجامعـات: دراسـة عـلى عينـة مـن الجامعـات الخاصـة الأردنيـة، رسـالة ماجيسـتير (غـير منشـورة)، جامعـة الـشرق الأوسـط، عـمان: كليـة الأعـمال، قسـم الأعـمال الإلكترونيـة.

58. العيـاشي، بدرالديـن دراسـة العيـاشى (2012م). خدمـات أنظمـة المعلومـات الإلكترونيـة ودورهـا في تلبيـة احتياجـات المسـتفيدين- دراسـة ميدانيـة بمكتبـة المدرسـة العليـا للأسـاتذة - قسـنطينة. جامعـة منتـوري - قسـنطينة. الجزائـر

59. العيـد، عـادل عبـد الرحمـن، والفـوزان، محمـد عبـد الرحمـن (2000م). الحاسـب الآلي في علـم البصـمات. الريـاض: مكتبـة جامعـة الملـك سـعود.

60. غنيـم، أحمـد عـلي (2006م). دور الإدارة الإلكترونيـة في تطويـر العلـم الإداري ومعوقـات اسـتخدامها في مـدارس التعليـم العـام للبنـين بالمدينـة المنـورة. المجلـة التربويـة، ع 81، مـج 21.

61. غنيـم، أحمـد محمـد. (2004م). الإدارة الإلكترونيـة، آفـاق الحـاضر وتطلعـات المسـتقبل، المنصـورة: المكتبـة العصريـة.

62. آل فطيـح، حمـد قبـلان. (2008م). دور الإدارة الإلكترونيـة في التطويـر التنظيمـي بالأجهـزة الأمنيـة. رسـالة ماجسـتير (غـير منشـورة). جامعـة نايـف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، الريـاض: كليـة الدراسـات العليـا، قسـم العلـوم الإداريـة.

63. القحطـاني، سـالم، وآخـرون. (2000م). منهـج البحـث في العلـوم

السلوكية(مع تطبيقات على spss). الرياض: المطابع الوطنية الحديثة.

64. القحطاني، شائع سعد (2006م) مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

65. قطب، محمد علي (2010م)، الجرائم المعلوماتية وطرق مواجهتها، الجزء الرابع، الأكاديمية الملكية للشرطة، وزارة الداخلية، البحرين.

66. قنديلجي، عامر إبراهيم، والسامرائي، إيمان فاضل (2002م). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عَمان: مؤسسة الوراق للنشر.

67. قنديلجي، عامر إبراهيم، والعلي، عبد الستار، والعمري، غسان. (2006م). المدخل إلى إدارة المعرفة. عّمان: دار المسيرة.

68. قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين، (2008م). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. (ط2). عمّان: دار المسيرة للنشر.

69. الكبيسي، عامر. (1998م). التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، الجزء الرابع، الدوحة: دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع.

70. الكبيسي، عامر. (2011م). الإدارة العامة الجديدة... مقوماتها قيمها وقواها، سلسلة كتاب الرياض، الرياض: مؤسسة اليمامة الصحفية.

71. كتوعة، هشام صالح. (2004م). نظم المعلومات الإدارة (ط2)، جدة.

72. الكيلاني، عثمان وآخرون. (2000م). مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، عمان: دار وائل.

73. اللوزي، موسى (2002م). التنمية الإدارية، (ط2). عّمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

74. مازن، حسام الدين محمد. (2009م). تكنولوجيا التربية مدخل إلى التكنولوجيا المعلوماتية، كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

75. محمد، محمد نصر. الإشكاليات القانونية لحماية البرامج والمصنفات: دراسة تطبيقية على تأثيراتها في الخليج العربي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية (الكويت)، س 39، ع 149، (2013م)، ص 61 - 118.

76. المربع، صالح بن سعد. (2012م)، القيادة الاستراتيجية ودورها في تطوير الثقافة التنظيمية بالأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

77. مركز المعلومات الوطني، (2013م)، رسالة معهد تقنية المعلومات التابع لقطاع مركز المعلومات الوطني، وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية.

78. المطيري، أحمد عيد. (2007م). اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت، رسالة ماجستير(غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان: كلية الدراسات العليا.

79. أبـو مغايـض، يحيـي محمـد (2004م) الحكومـة الإلكترونيـة ثـورة عـلى العمـل الإداري التقليـدي، الريـاض.

80. المغـربي، عبـد الحميـد (2007م). المهـارات السـلوكية والتنظيميـة لتنميـة المـوارد البشريـة، القاهـرة: المكتبـة العصريـة.

81. المفرجـي، عـادل حرحـوش، وآخـرون (2007م). الإدارة الإلكترونيـة مرتكـزات فكريـة ومتطلبـات تأسـيس عمليـة، القاهـرة: المنظمـة العربيـة للتنميـة الإداريـة.

82. مكليـود، رايمـود. (2000م). نظـم المعلومـات الإداريـة، ترجمـة: سرور عـلي سرور. السـعودية، الريـاض: دار المريـخ.

83. المنهـالي، محمـد صالـح. (2011م). تقييـم متطلبـات نجـاح مـشروع الحكومـة الإلكترونيـة مـن وجهـة نظـر العاملـين في الإدارة العامـة للإقامـة وشـؤون الأجانـب بإمـارة أبـو ظبـي، رسـالة ماجسـتير (غـير منشـورة)، عـمان: جامعـة الـشرق الأوسـط.

84. المنيـف، عبـد اللـه.(1993م) دراسـة مـدى إمكانيـة تطبيـق نظـام محاسـبة المسـؤولية في الأجهـزة الحكوميـة في المملكـة العربيـة السـعودية، مجلـة الإدارة العامـة، العـدد1993.77.

85. أبـو مهـارة، محمـد عثـمان الفيتـوري، (2012م) مقومـات ومعوقـات تطبيـق الحكومـة الإلكترونيـة، بحـث عـن التجـارب العربيـة والعالميـة، رئيـس قسـم التجـارة الإلكترونيـة، ليبيـا: كليـة الاقتصـاد والعلـوم السياسـية.

86. مورجـان، جـارث. (ترجمـة الأصبحـي، محمـد منـير). (2005م). نظريـة المنظمـة المبدعـة. الريـاض: مطابـع معهـد الإدارة العامـة.

87. الموسى، هيام عبدالرحمن.(2011م). أثر جودة الخدمة الإلكترونية على الولاء الإلكتروني للعملاء (بالتطبيق على الخطوط الجوية السعودية). المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.(1). -216 356.

88. نجم، نجم عبود (2004م). الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر.

89. نجم، عبود نجم، المبيضين باسم.2009م. الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، مؤتمر إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة 2009، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

90. النفيعي، يوسف محمد والحماد، راشد عبد الله. (2000م). إدارة الأعمال الإلكترونية: نظرة خاصة ورؤية مستقبلية، الطبعة الأولى، البحرين: مركز الدراسات والبحوث.

91. نور الدين، بو عنان. (2007م). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة محمد بو ضياف المسيلة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

92. الهوش، أبو بكر محمود.(2006م). الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.

93. الهيتي، عبد الستار. (2006م). التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الأول لمركز التعليم الإلكتروني، بعنوان التعليم الإلكتروني حقبة جديدة في التعلم والثقافة، من الفترة 17-19 أبريل 2007م، جامعة البحرين.

94. ياسين، سعد غالب (2005م) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.

95. يسر، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية.(2007م). وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Fadi، T، Q. (2013).Users' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan، International Business Research، 6 (1).

2. Jessup، Leonard & Valacich، Joseph (2006). Information Systems Today: managing in the digital world.

3. Jung-Hwan Kim، Chungho Kim، (2010) "E-service quality perceptions: a cross-cultural comparison of American and Korean consumers"، Journal of Research in Interactive Marketing، Vol. 4 Iss: 3، pp.257 – 275.

4. Linautaud، Bernard & Hammond، Mark (2001) E-Business Intelligence: Turning Information into Knowledge into Profit، newyourk: Mc Graw-Hill.

5. Michel، R. (2008). An examination of the relationship between service quality dimensions، overall internet banking service quality and customer satisfaction. A New Zealand study. Marketing Intelligence & Planning Vol. 27 No. 1

6. Nanavati T. (2002) Biometrics: identity verification in an networked. New York john wiley and sons inc.

7. Norris، Mark & steve، gaughan، Kevin (2000). E-Business Essentials: technolog market palce.

8. Regina، C. Frank، B. Aideen، K. (2010). Government website service quality: a study of the Irish revenue online service. European Journal of Information Systems 19، 649–667.

9. Serrsht، Hossein Rahman & Fayyazi، Marjan & Asi، Nastaran simar. (2008). E-management: Barriers and challenges in Iranph. Dallameh tabatabaee University.

10. Tianxiang Sheng، Chunlin Liu، (2010). "An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty"، Nankai Business Review International، Vol. 1 Iss: 3، pp.273 - 283

11. Tocci، S. (2000) High – Tech ids: from Finger scans to voice patterns. New York: Franklin watts.

12. Turban، Efraim & Leidner، Dorothy & Wetherb، James(2008). Information Technology for management (transforming organization in the digital economy.

13. Wigand، F.Dianne Lux(1995). Information technology in organizations: Impact on structure، pepoe and tasks D.P.A. Arizona State University.

1. الموقـع الرسـمي لشركـة علـم لأمـن المعلومـات، اسـترجعت بتاريـخ 1435/06/02 هـ.

www.elm.sa

2. الموقـع الرسـمي للمديريـة العامـة للجـوازات، اسـترجعت بتاريـخ 1435/05/01هـ وبتاريـخ 1435/07/28هـ.

www.moi.gov.sa

3. الموقع الرسـمي لجريدة عكاظ، اسـترجعت بتاريخ 11/07/ 1435هـ.

www.okaz.com.sa

4. الموقـع الرسـمي لهيئـة الاتصـالات وتقنيـة المعلومـات، اسـترجعت بتاريـخ 01 /08/ 1435هـ

www.citc.gov.sa

5. الموقع الرسـمي للحكومة الأمريكية، اسـترجعت بتاريخ 10/12/ 1435هـ

www.usa.gov

6. الموقع الرسـمي للحكومة الأردنية، اسـترجعت بتاريخ 10/12/ 1435هـ

www.jordain.gov.go

7. الموقع الرسمي لحكومة دبي، استرجعت بتاريخ 1435/10/14هـ

www.dubai.ae

8. الموقع الرسمي للحكومة الإماراتية، استرجعت بتاريخ 14/ 10/ 1435هـ

www.gov.ae

9. الموقع الرسمي للحكومة الكويتية، استرجعت بتاريخ 15/ 10/ 1435هـ

www.e.gov.kw

ملاحق الدراسة

- ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين ووظائفهم
- ملحق رقم (2) الاستبانة في صورتها النهائية

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين ووظائفهم

م	اسم المحكم	المسمى الوظيفي
1	أ.د/ سالم القحطاني	عضو هيئة التدريس بجامعة الملك سعود
2	أ.د/ حزام المطيري	عضو هيئة التدريس بجامعة الملك سعود
3	أ.د/ حسام عبد المحسن العنقري	عضو مجلس الشورى وعميد كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز سابقاً
4	أ.د/ تحسين الطراونة	عميد كلية العلوم الاجتماعية والإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
5	أ.د/ محمد حمزاوي	رئيس قسم العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
6	أ.د/ محمد رئيف	عضو هيئة التدريس بكلية الدراسات الإستراتيجية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
7	أ.د/ وحيد الهندي	عضو هيئة التدريس بجامعة الملك سعود
8	أ.د/ أحمد عودة عبد المجيد عودة	عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الإجتماعية والإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
9	د/ سعد علي الشهراني	عميد القبول والتسجيل بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
10	د/ حسن الشهري	عميد كلية أمن الحاسب والمعلومات بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
11	د/ عبد العليم عبود	عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الإجتماعية والإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
12	د/ نجوى متولي	عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الإجتماعية والإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
13	د/ صالح المربع	مدير إدارة التطوير الإداري بالمديرية العامة للجوازات

ملحق رقم (2)

الاستبانة في صورتها النهائية

استبانة لدراسة بعنوان

تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها

(آراء العاملين)

إعداد

حمد بن محمد العجمي

إشراف

أ.د. عامر بن خضير الكبيسي

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه

الفلسفة في العلوم الأمنية (علوم إدارية)

الرياض

1435 هـ - 2014م

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الأخ الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أفيد سعادتكم أنني أقوم بإجراء دراسة بعنوان"تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها "دراسة مقارنة بين آراء العاملين والمستفيدين" استكمالاً لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية تخصص (علوم إدارية) من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وحيث إن نجاح مهمة الباحث مرتبطة بمدى تعاونكم معه، فإنني آمل منكم التكرم بالاطلاع على كل عبارة من عبارات محاور الاستبانة والإجابة عليها بكل دقة وموضوعية علماً بأن جميع إجاباتك ستكون موضع العناية والاهتمام والسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وفيما يلي تعريف مبسط لبعض المصطلحات:

-البرامج الإلكترونية: مجموعة النظم والوسائط الإلكترونية المختلفة والممثلة في برنامج أبشر، ومقيم، والمطبقة في إدارة الجوازات بمحافظة جدة لتقديم الخدمات لجمهور المستفيدين.

-تطبيقات البرامج الإلكترونية: مجموعة الأعمال الإجرائية التي يقوم بها العاملون في إدارة الجوازات باستخدام مجموعة النظم والوسائط الإلكترونية في تقديم الخدمة للمستفيدين، من خلال وعيهم الإداري بأهمية تطبيق تلك البرامج لتحقيق جودة الخدمة المقدمة.

-الخدمات الإلكترونية: مجموعة من الخدمات التي تقدمها جهة ما من خلال تطبيقات برمجية تمكن المستفيدين من التعامل معها ذاتياً تلبية لاحتياجاتهم الخدمية من خلال إحداث أثر أو أكثر لصالحهم في تعاملاتهم

الإجرائية، التي منها خدمة إصدار تأشيرات السفر والإقامة والاستفسارات وغيرها.

-جودة الخدمات: المواصفات النوعية الإيجابية التي تحقق الرضا للمستفيدين من حيث الدقة واختصار الزمن وتقليل الكلفة و تبسيط الجهد وتقليص الفجوة بين ما هو تطبيقي، وما هو مطبق عالمياً ومحلياً ومراعاة ظروف المستفيدين وتحقيق رضاهم.

شاكرين لكم ومقدرين جهودكم وتقبلوا خالص تحياتي

الباحث/ حمد بن محمد العجمي

أولاً: المعلومات الشخصية

أرجـو التكرم بوضع علامة (√) في الخانة المناسـبة:

أ- العمر

1- [ ] أقل من 30 سـنة　　　2 -[ ] من 30 -أقل من 40 سـنة

3-[ ] من 40 -أقل من 50 سـنة　　　4 -[ ] من 50 سـنة فأكثر

ب - المؤهل العلمي

1- [ ] ثانويـة عامـة　　　2 -[ ] دبلـوم بعـد الثانويـة

3 - [ ] بكالوريـوس　　　4 -[ ] ماجسـتير　　　5 -[ ] دكتـوراه

ج- الرتبة العسكرية

1-[ ] ضابـط　　　2 -[ ] فـرد

د- سـنوات الخبرة في العمل الحالي

1 -[ ] أقل من 5 سـنوات　　　2 -[ ] من -5 أقل من ١٠ سـنوات

3 -[ ] من ١٠- أقل من 15 سـنة　　　4 -[ ] 15 سـنة فأكثر

هـ- عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسـب الآلي

1 -[ ] لم أحصـل عـلى أي دورة　　　2 -[ ] دوره تدريبيـة واحدة

3 -[ ] دورتـان تدريبيتـان　　　4 -[ ] ثـلاث دورات فأكثر

ثانياً: محاور الدراسة

المحور الأول: درجة تطبيق البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين:

فيما يلي مجموعة من تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة، آمل التفضل بوضع علامة (√) أمام الخيار الذي يمثل وجه نظركم

الرقم	الخدمات الإلكترونية	تطبق بدرجة كبيرة جداً	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة منخفضة جداً
1	إصدار تأشيرة الخروج والعودة					
2	طباعة تأشيرة الخروج والعودة					
3	إلغاء تأشيرة الخروج والعودة					
4	إصدار تأشيرة الخروج النهائي					
5	طباعة تأشيرة الخروج النهائي					
6	إلغاء تأشيرة خروج نهائي					
7	إعادة طباعة التأشيرة					
8	تجديد الإقامة					
9	طباعة الإقامة					
10	تعديل البيانات على سجل وافد					
11	الاستفسار عن معلومات عامة حول مقيم على الكفالة					
12	الاستفسارعن معلومات رخصة قيادة مقيم					
13	الاستفسارعن مخالفات مقيم على الكفالة					
14	الاستفسارعن مقيم بواسطة الاسم					

الرقم	الخدمات الإلكترونية	تطبق بدرجة كبيرة جداً	تطبق بدرجة كبيرة	تطبق بدرجة متوسطة	تطبق بدرجة منخفضة	تطبق بدرجة منخفضة جداً
15	الاستفسارعن تأشيرة الخروج والعودة برقم الإقامة					
16	الاستفسارعن تأشيرة الخروج والعودة برقم التأشيرة					
17	الاستفسار عن جميع المقيمين على الكفالة					
18	الاستفسار عن المقيمين حديثي الدخول(الذين لم يتم إصدار إقامات لهم)					
19	الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج والعودة					
20	الاستفسار عن حاملي تأشيرة الخروج النهائي					
21	الاستفسار عن ذوي السجلات غير النشطة					
22	الاستفسار عن المتغيبين عن العمل					
23	طباعة قائمة المقيمين مع تابعيهم					
24	الإحصاءات العامة					
25	إصدار جوازات السفر					
26	إصدار تصريح السفر للتابعين					
27	حجز موعد إلكتروني					

المحـور الثـاني: العلاقـة بـين واقـع تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة ومسـتوى جـودة الخدمـات بـإدارة جـوازات محافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر العاملـين:

آمـل التفضـل بوضـع علامة (√) أمام الخيار الذي يمثـل وجهة نظركم

الرقم	البرامج الإلكترونية	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
1	تسهم في سرعة تقديم الخدمة					
2	ترفع مستوى الخدمة					
3	تقلَص الوقت					
4	تخفَض من الجهد					
5	تحد من عمليات التزوير					
6	تخفض التكاليف					
7	تقلَص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة					
8	تُسهم في دقة إنجاز العمل					
9	تُسهم بخدمة أفضل من الناحية الأمنية					
10	تبث الثقة في نفوس المراجعين					
11	نظام تفاعلي					
12	تحد من تجاوزات العاملين					
13	تقلل نسبة الأخطاء البشرية					
14	تخفف من ضغط العمل					

الرقم	البرامج الإلكترونية	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
15	تزيد من فعالية الرقابة الإدارية					
16	تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان					
17	تقلص من المعاملات الورقية وأماكن حفظها					
18	تُقلل من المشكلات الإدارية والتنظيمية					
19	تحد من عمليات الرشوة					
20	تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية					
21	خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح					
22	خدماتها للجميع					

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة من وجهة نظر العاملين:

آمل التفضل بوضع علامة (√) أمام الخيار الذي يمثل وجه نظركم

الرقم	المعوقات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	بطء النظام أحياناً					
2	توقف النظام في بعض الأوقات					
3	الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات					
4	تعقيد بعض الإجراءات					
5	المحاباة والعلاقات الشخصية					
6	كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى					
7	عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد					
8	وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحياناً					
9	وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام مما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها وهذا يستغرق وقتاً طويلاً					
10	قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي					
11	نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي					

الرقم	المعوقات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام					
13	قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم					
14	ضعف التدريب					
15	نقص الكوادر البشرية المتخصصة					
16	مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم الوظيفية					
17	الشعور بالعزلة					
18	قلة الحوافز والمكافآت					
19	مكان العمل غير مناسب					
20	الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة					
21	غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء					

- معوقات أخرى (رجاء ذكرها)

....

....

استبانة لدراسة بعنوان

تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها

(آراء المستفيدين)

إعداد

حمد بن محمد العجمي

إشراف

أ.د. عامر بن خضير الكبيسي

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه

الفلسفة في العلوم الأمنية (علوم إدارية)

الرياض

1435 هـ - 2014م

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة المراجع الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أفيد سعادتكم أنني أقوم بإجراء دراسة بعنوان"تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها "دراسة مقارنة بين آراء العاملين والمستفيدين" استكمالاً لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية تخصص (علوم إدارية) من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، وحيث إن نجاح مهمة الباحث مرتبطة بمدى تعاونكم معه، فإنني آمل منكم التكرم بالاطلاع على كل عبارة من عبارات محاور الاستبانة والإجابة عليها بكل دقة وموضوعية علماً بأن جميع إجاباتك ستكون موضع العناية والاهتمام والسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وفيما يلي تعريف مبسط لبعض المصطلحات:

- البرامج الإلكترونية: مجموعة النظم والوسائط الإلكترونية المختلفة والممثلة في برنامج أبشر، ومقيم، والمطبقة في إدارة الجوازات بمحافظة جدة لتقديم الخدمات لجمهور المستفيدين.

- تطبيقات البرامج الإلكترونية: مجموعة الأعمال الإجرائية التي يقوم بها العاملون في إدارة الجوازات باستخدام مجموعة النظم والوسائط الإلكترونية في تقديم الخدمة للمستفيدين، من خلال وعيهم الإداري بأهمية تطبيق تلك البرامج لتحقيق جودة الخدمة المقدمة.

- الخدمات الإلكترونية: مجموعة من الخدمات التي تقدمها جهة ما من خلال تطبيقات برمجية تمكن المستفيدين من التعامل معها ذاتياً تلبية لاحتياجاتهم الخدمية من خلال إحداث أثر أو أكثر لصالحهم في تعاملاتهم الإجرائية، التي منها خدمة إصدار تأشيرات السفر والإقامة والاستفسارات وغيرها.

- جـودة الخدمات:المواصفـات النوعيـة الإيجابيـة التـي تحقـق الرضـا للمسـتفيدين مـن حيـث الدقـة واختصـار الزمـن وتقليـل الكلفـة و تبسـيط الجهـد وتقليـص الفجـوة بـين مـا هـو تطبيقـي ومـا هـو مطبـق عالميـاً ومحليـاً ومراعـاة ظـروف المسـتفيدين وتحقيـق رضاهـم.

شـاكرين لكم ومقدرين جهودكم،،،

وتقبلـوا خالص تحياتي

الباحـث/ حمـد بن محمد العجمي

أولاً: المعلومات الشخصية

أرجـو التكرم بوضع علامة (√) في الخانة المناسـبة.

أ.الجنس

1 -[ ] ذكـر 2 -[ ] أنثـى

ب- العمر

1 -[ ] أقل من 30 سـنة 2 -[ ] من 30 - أقل من 40 سـنة

3 -[ ] من 40 - أقل من 50 سـنة 4 -[ ] من 50 سـنة فأكثر

ج- الجنسية

1-[ ] سـعودي 2 -[ ] غير سـعودي

د- المؤهل العلمي

1-[] ثانويـة عامـة أو أقـل 2 -[] دبلوم بعـد الثانوي 3 -[] بكالوريوس

4-[ ] ماجسـتير 5 -[ ] دكتـوراه

هـ- كيف تصف مهارتك في التعامل مع الحاسـب الآلي ؟

1-[ ] ممتـازة 2 -[ ] جيـدة جداً 3 -[ ] جيـدة

4 -[ ] مقبولـة 5 -[ ] ضعيفـة

ثانياً: محاور الدراسة

المحور الأول: مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين:

آمل التفضل بوضع علامة (√) أمام الخيار الذي يمثل وجهة نظركم

الرقم	الخدمات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
1	تُقدم سليمة من أول مرة					
2	تتم في الوقت المحدد					
3	تلبي طموح المستفيد					
4	مقدمها متعاون					
5	منفذها يملك المعرفة والمهارة المطلوبة					
6	يتم الحصول عليها بسهولة					
7	يتعامل مقدمها باحترام واهتمام					
8	مكان تقديمها مناسب					
9	آمنة					
10	شفافة وواضحة					
11	منخفضة التكاليف					
12	موثوق بها					
13	تتوفر كافة الأجهزة والمعدات اللازمة لأدائها					
14	عدد العاملين في تقديمها مناسب					
15	تقدم للجميع					

المحور الثاني: العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات في إدارة الجوازات بمحافظة جدة من وجهة نظر المستفيدين:

آمل التفضل بوضع علامة (√) أمام الخيار الذي يمثل وجهة نظركم

الرقم	البرامج الإلكترونية	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
1	تسهم في سرعة تقديم الخدمة					
2	ترفع مستوى الخدمة					
3	تقلَص الوقت					
4	تخفض من الجهد					
5	تحد من عمليات التزوير					
6	تخفض التكاليف					
7	تقلَص عدد الوسطاء في إنجاز الخدمة					
8	تُسهم في دقة إنجاز العمل					
9	تُسهم بخدمة أفضل من الناحية الأمنية					
10	تبث الثقة في نفوس المراجعين					
11	نظام تفاعلي					
12	تحد من تجاوزات العاملين					
13	تقلل نسبة الأخطاء البشرية					
14	تخفف من ضغط العمل					
15	تزيد من فعالية الرقابة الإدارية					
16	تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان					

الرقم	البرامج الإلكترونية	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جداً
17	تقلص من المعاملات الورقية وأماكن حفظها					
18	تُقلل من المشكلات الإدارية والتنظيمية					
19	تحد من عمليات الرشوة					
20	تُقلل من تأثير العلاقات الشخصية					
21	خدماتها تتسم بالشفافية والوضوح					
22	خدماتها للجميع					

المحـور الثالـث: المعوقـات التـي تواجـه تطبيقـات البرامـج الإلكترونيـة بـإدارة الجـوازات بمحافظـة جـدة مـن وجهـة نظـر المسـتفيدين:

آمـل التفضـل بوضـع علامة (√) أمام الخيار الـذي يمثل وجه نظركم

الرقم	المعوقات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	بطء النظام أحياناً					
2	توقف النظام في بعض الأوقات					
3	الأخطاء البشرية لمدخلي البيانات					
4	تعقيد بعض الإجراءات					
5	المحاباة والعلاقات الشخصية					
6	كثرة الملاحظات على نظام الربط الآلي مع الجهات الحكومية الأخرى					
7	عدم توحيد إجراء تنفيذ الخدمة وإنجازها بمكان واحد					
8	وجود بعض الأخطاء في المخرج النهائي للخدمة أحياناً					
9	وجود بعض الملاحظات على سجلات الوافدين وعند محاولة تعديلها لا يقبل النظام مما يستوجب الرفع للمديرية العامة للجوازات لتعديلها وهذا يستغرق وقتاً طويلاً					

الرقم	المعوقات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	قلة عدد الأفراد العاملين على أجهزة الحاسب الآلي					
11	نقص الخبرة لدى بعض العاملين على أجهزة الحاسب الآلي					
12	محدودية الصلاحيات لدى رؤساء الشُعب والأقسام					
13	قلة الوعي بنظام أبشر ونظام مقيم					
14	ضعف التدريب لدى العاملين					
15	نقص الكوادر البشرية المتخصصة					
16	مقاومة بعض العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم الوظيفية					
17	مكان تقديم الخدمة غير مناسب					
18	الإحساس بالخوف من التعامل مع التقنيات الحديثة					
19	عدم توفر الإرشادات الخاصة بالحصول على الخدمة					

- معوقات أخرى (رجاء ذكرها)

....

....

الفهارس العامة

- الكلمات (المفاتيح).
- قائمة الأشكال.
- قائمة الجداول.
- قائمة الملاحق.
- فهرس الموضوعات.

الكلمات (المفاتيح)

key words

WORDS	الكلمات
Electronic programs	البرامج الإلكترونية
Application of electronic programs	تطبيقات البرامج الإلكترونية
Electronic techniques	التقنيات الإلكترونية
Electronic services	الخدمات الإلكترونية
Quality of electronic services	جودة الخدمات الإلكترونية
Moqim Program	برنامج مقيم
Absher Program	برنامج أبشر

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة







www.ubzone.com

ISBN 978-603-90771-0-7



